

عنوان البحث

مدى التزام الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية
وتطبيق الجودة لمواكبة الرؤية والرقابة عليها

إعداد الطالب/

إشراف/

العام الدراسي:

٢٠٢٤

فهرس المحتويات

2	فهرس المحتويات
6	قائمة الجداول:
7	فهرس الأشكال
8	المستخلص Abstract:
9	الفصل الأول
10	1.1 المقدمة
11	1.2 المشكلة البحثية:
15	1.4 أهداف البحث
15	1.5 تساؤلات البحث
16	1.6 فرضيات البحث
17	1.7 النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
21	الفصل الثاني : الإطار النظري
21	والدراسات السابقة

2.1	مقدمة:	22
2.2	الدراسات السابقة:	23
2.2.1	أولاً: الدراسات باللغة العربية	23
2.2.2	ثانياً الدراسات باللغة الإنجليزية	29
2.3	الإطار النظري	36
	المحور الأول: الالتزام بتطبيق معايير الجودة:	37
2.3.1	مفهوم معايير الجودة	38
2.3.2	أهمية الجودة في تحقيق رؤية 2030:	39
2.3.3	أهداف معايير الجودة	40
2.3.4	دور القطاع الخاص في تحقيق الرؤية:	44
2.3.5	أبعاد معايير الجودة في المملكة	46
2.3.6	دور الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO)	48
2.3.7	التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في الشركات	54
	المحور الثاني: آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة:	66
2.3.8	تأثير دور القيادة في تعزيز ثقافة الجودة:	67

2.3.9	القيادة التحويلية وأثرها على الالتزام بالجودة:	68
2.3.10	القيادة الاستراتيجية ودورها في تحقيق أهداف الجودة.	69
2.3.11	أنواع الرقابة وآليات المراقبة المستخدمة في القطاع الخاص:	71
2.3.12	العقوبات والحوافز المرتبطة بالالتزام بمعايير الجودة:	73
2.3.13	الحوافز المرتبطة بالالتزام بمعايير الجودة	75
2.3.14	العلاقة بين التزام الشركات بالجودة وتحقيق أهداف رؤية 2030	81
2.3.15	دور معايير الجودة في دعم النمو الاقتصادي وفق رؤية 2030	84
2.3.16	تأثير التزام الشركات بمعايير الجودة على تحسين الإنتاجية	87
2.3.18	رؤية المملكة 2030 والجودة:	89
	الفصل الثالث	104
	منهجية الدراسة	104
3.1	مقدمة.	105
3.2	المنهجية وطرق البحث.	106
3.3	مجتمع البحث	106
3.4	حدود البحث	109

111	الفصل الرابع
111	منهجية الدراسة
112	4.1. تحليل البيانات
114	4.1 صدق الأداة.....
115	4.2 ثبات الأداة.....
126	1.3. النتائج
130	1.4. التوصيات
133	المراجع.....
133	أولا المراجع العربية:
140	ثانيا: المراجع الأجنبية:
143	الملاحق.....
143	استبيان
149	الملخص Abstract

قائمة الجداول:

جدول 1	خصائص العينية.....	107
جدول 2	يوضح مستويات الإجابة على مقياس ليكرت	114
جدول 3	مستوي صدق الاداة	114
جدول 4	يوضح معامل الفا كرونباخ	115
جدول 5	يوضح نتائج التزام الشركات بتطبيق معايير الجودة	117
جدول 6	يوضح نتائج مواكبة معايير الجودة لرؤية 2030	119
جدول 7	يوضح نتائج آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة.....	121
جدول 8	يوضح نتائج التحديات في تطبيق معايير الجودة	124

فهرس الأشكال

رسم توضيحي 1 متغيرات الدارسة 17

المستخلص: Abstract:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى التزام الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية بتطبيق معايير الجودة الشاملة التي تتماشى مع متطلبات رؤية 2030. كما تسعى إلى تحديد التحديات التي تواجه هذه الشركات في تطبيق أنظمة الجودة الشاملة، وكذلك تحليل تأثير آليات الرقابة الحالية على مستوى التزام الشركات بتلك المعايير. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أسلوب العينة العشوائية لاختيار 50 فردًا تم استبيانهم إلكترونيًا عبر مواقع التواصل الاجتماعي. أظهرت النتائج النظرية أن الشركات الخاصة تبدي التزامًا ملحوظًا بمعايير الجودة، حيث تلعب هذه المعايير دورًا مهمًا في تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة التنافسية. كما أوضحت الدراسة أن معايير الجودة في الشركات الخاصة تتماشى إلى حد كبير مع أهداف رؤية 2030، التي تركز على تعزيز التنمية المستدامة وتحقيق التنوع الاقتصادي. كما أشارت النتائج إلى أن آليات الرقابة، سواء كانت داخلية أو خارجية، تعتبر فعالة في تحسين الالتزام بمعايير الجودة وتوفير الدعم اللازم للشركات. ومع ذلك، تم رصد بعض التحديات مثل ارتفاع التكاليف ونقص الكفاءات المؤهلة، بالإضافة إلى مقاومة التغيير الداخلي في بعض الشركات. بناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الدعم المالي والتدريبي للشركات، وتطوير آليات الرقابة، وتحفيز الشركات الصغيرة والمتوسطة على تطبيق معايير الجودة من خلال تقديم حوافز إضافية.

الفصل الأول

1.1 المقدمة

في ضوء التحولات الاقتصادية والاجتماعية الكبرى التي تشهدها المملكة العربية السعودية ضمن رؤية 2030، أصبح الالتزام بتطبيق معايير الجودة في القطاع الخاص أمراً محورياً لضمان تحقيق الأهداف التنموية الطموحة. تسعى رؤية 2030 إلى تعزيز مكانة المملكة على الصعيد العالمي، والارتقاء بمستوى الكفاءة والإنتاجية في كافة القطاعات، بما في ذلك الشركات الخاصة التي تلعب دوراً حيوياً في دعم الاقتصاد الوطني وتنميته. يتطلب هذا الالتزام اتباع الشركات الخاصة لمعايير الجودة العالمية والمحلية بما يتماشى مع التوجهات الجديدة للمملكة نحو تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التنمية المستدامة (عبد الرحمن وآخرون، 2023).

تتجلى أهمية تطبيق معايير الجودة في العديد من الجوانب الحيوية لنجاح الشركات في المملكة. فمن خلال تبني أنظمة الجودة الشاملة (Total Quality Management) والإجراءات الصارمة لضمان التحكم في الجودة، يمكن للشركات تحقيق مستويات عالية من الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء. هذه المعايير تسهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات، مما يعزز من قدرتها على المنافسة في الأسواق المحلية والدولية، ويؤهلها للاستجابة بفعالية للفرص والتحديات التي تفرضها بيئة الأعمال المتغيرة (حسين، 2015).

ولكي تحقق الشركات الخاصة هذا الالتزام، فإن الرقابة والحوكمة تلعبان دوراً حاسماً. تعتمد المملكة على هيئات رقابية متخصصة لمتابعة تطبيق معايير الجودة في مختلف القطاعات، مثل الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، وهيئة الرقابة والتحقيق. تقوم هذه الجهات بوضع المعايير، وتطوير السياسات، وإجراء عمليات التقييم الدوري للشركات للتأكد من التزامها بالتطبيق الأمثل لمتطلبات الجودة. بالإضافة إلى

ذلك، تعتبر الشفافية والمساءلة جزءاً أساسياً من عملية الرقابة، حيث يتم فرض عقوبات على الشركات التي تتجاهل تلك المعايير أو تخالفها. ومع التوجه نحو تحقيق رؤية 2030، أصبح الالتزام بمعايير الجودة ضرورة لضمان استدامة النمو الاقتصادي. تستهدف الرؤية تعزيز التنوع الاقتصادي، وتقليل الاعتماد على النفط من خلال دعم القطاعات الخاصة، وفتح الأبواب أمام الاستثمارات الأجنبية. ولتحقيق ذلك، ينبغي أن تكون الشركات الخاصة قادرة على تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تتوافق مع معايير السوق العالمية. هنا تكمن أهمية التزامها بتطبيق الجودة والرقابة الفعالة، حيث تعد هذه المعايير أحد الركائز الأساسية التي تمكن الشركات من مواكبة التطورات العالمية، وضمان مستقبل مشرق ومستدام (زيد، 2022).

1.2 المشكلة البحثية:

في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية الكبرى التي تشهدها المملكة العربية السعودية في إطار رؤية 2030، أصبح القطاع الخاص أحد المحركات الرئيسية لدعم الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية المستدامة. ومع ذلك، تواجه العديد من الشركات الخاصة تحديات متعددة في الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة التي تتطلبها هذه الرؤية. من جهة، يعتبر تطبيق معايير الجودة أمراً محورياً لتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز القدرة التنافسية، وزيادة رضا العملاء. ومن جهة أخرى، تواجه الشركات صعوبات تتعلق بالتكيف مع هذه المتطلبات، سواء من حيث الجاهزية المؤسسية أو التحديات المالية والتقنية المرتبطة بتطبيق معايير الجودة (القحطاني وآخرون، 2014).

على الرغم من الجهود المبذولة من قبل الجهات الحكومية الرقابية لضمان تطبيق هذه المعايير، لا تزال هناك فجوة في مستوى التزام بعض الشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة والامتثال للقوانين واللوائح

التي تهدف إلى رفع مستوى الأداء والإنتاجية. يتجلى هذا التحدي بشكل خاص في الشركات الصغيرة والمتوسطة التي قد تعاني من نقص في الموارد أو المعرفة اللازمة لتطبيق أنظمة الجودة بفعالية.

1.3 الأهمية البحثية

الأهمية العلمية:

تعد هذه الدراسة إضافة علمية مهمة في مجال إدارة الجودة والاقتصاد الإداري، خاصة في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتعزيز التنمية المستدامة. تسعى الدراسة إلى سد فجوة معرفية تتعلق بمدى التزام الشركات الخاصة في السعودية بتطبيق معايير الجودة العالمية. تعتبر هذه القضية محورية لتطوير الأداء التشغيلي والاقتصادي للشركات، مما يعزز قدرتها على المنافسة محلياً ودولياً في ظل التوجهات الاقتصادية الجديدة.

من أبرز أهداف هذه الدراسة توفير إطار علمي يمكن الباحثين وصناع القرار من فهم التحديات التي تواجه الشركات عند تبني أنظمة الجودة الشاملة. من خلال تحليل هذه التحديات، سيتم تحديد العوامل التي تؤثر على نجاح أو فشل تطبيق معايير الجودة. هذه المعرفة ستسهم في دعم الشركات لتجاوز العقبات وتحقيق نتائج أفضل في تنفيذ استراتيجيات الجودة، مما يجعلها قادرة على التكيف مع التحولات الاقتصادية التي تشهدها المملكة.

إلى جانب ذلك، ستساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالاقتصادات النامية، وخاصة في دول الخليج. يمثل التحول نحو التنوع الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة هدفاً استراتيجياً لهذه

الدول. من هنا، تأتي أهمية تسليط الضوء على التجارب السعودية في تطبيق معايير الجودة، وتحديد الفرص والتحديات التي تواجه الشركات في هذا المجال.

الدراسة تقدم أيضًا نموذجًا تحليليًا للعلاقة بين التزام الشركات الخاصة بمعايير الجودة وأثر ذلك على أدائها الاقتصادي والتشغيلي. هذا النموذج سيساعد في فهم مدى تأثير تطبيق الجودة على الكفاءة التشغيلية والربحية، مما يتيح للشركات فرصة لتطبيق ممارسات الجودة بطرق أكثر فعالية لتحقيق التفوق المؤسسي في السوق.

علاوة على ذلك، ستساهم هذه الدراسة في تطوير النظريات المرتبطة بتطبيق الجودة في المؤسسات الخاصة. من خلال تحليل البيانات الميدانية والتجارب الواقعية في السعودية، سيتم إثراء الفهم النظري والتطبيقي لتلك الممارسات، مما يتيح الفرصة لإجراء دراسات مقارنة بين تطبيق الجودة في دول مختلفة، ومعرفة الفروق في التأثيرات الاقتصادية لتطبيق الجودة في البيئات المتنوعة.

في الختام، ستمكن نتائج هذه الدراسة الشركات الخاصة في السعودية من تحسين استراتيجياتها في تطبيق معايير الجودة العالمية، وتحقيق نتائج إيجابية في أدائها الاقتصادي والتشغيلي. كما ستزود صناع القرار بأدوات علمية تساعدهم في وضع السياسات والتوصيات المناسبة لدعم هذا التوجه الاستراتيجي في المملكة..

✚ الأهمية العملية:

من الناحية العملية، تُعد هذه الدراسة أداة قيّمة للمسؤولين في القطاعين الحكومي والخاص، حيث توفر رؤية شاملة حول مدى تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية. تبرز الدراسة التحديات التي تواجه تلك الشركات، مما يسمح بتحديد المعوقات التي قد تعيق تطبيق معايير الجودة بشكل

كامل. هذه الرؤية التحليلية يمكن أن تُستخدم لتطوير سياسات وتوصيات تسهم في تحسين بيئة الأعمال، من خلال اقتراح حلول عملية لمساعدة الشركات على تجاوز هذه العقبات. بالتالي، ستكون النتائج التي تقدمها الدراسة أساسية في رسم خارطة طريق لتحسين مستوى الالتزام بمعايير الجودة في السوق السعودي.

بالنسبة للشركات الخاصة، تقدم الدراسة دليلاً عملياً لتحسين الأداء وزيادة القدرة التنافسية. فهم العوامل التي تؤثر على تطبيق الجودة سيجعل هذه الشركات تطوير استراتيجيات أكثر كفاءة لرفع جودة منتجاتها وخدماتها. هذا سيسهم بشكل مباشر في تعزيز رضا العملاء، الذي يعد عاملاً أساسياً في تحسين سمعة الشركة وزيادة فرصها في المنافسة محلياً ودولياً. بالإضافة إلى ذلك، ستسهم هذه الاستراتيجيات في استدامة الأعمال على المدى الطويل، حيث أن تطبيق معايير الجودة لا يعزز فقط الكفاءة التشغيلية، بل يدعم أيضاً النمو الاقتصادي المستدام للشركات.

من الجانب الحكومي، تسهم الدراسة في تطوير الأدوات الرقابية التي تستخدمها الجهات المعنية لضمان التزام الشركات الخاصة بمعايير الجودة. من خلال الاعتماد على بيانات ميدانية وتحليل واقعي، ستتيح الدراسة للجهات الرقابية فرصة لتحسين عمليات المتابعة والتقييم، مما يسهم في تحسين مستوى الرقابة وتعزيز الشفافية في السوق. بناءً على هذه التحليلات، يمكن للجهات الحكومية تحسين آليات الرقابة ووضع معايير أداء جديدة تدعم جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل الشركات الخاصة، وبالتالي تحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية 2030.

علاوة على ذلك، فإن النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة ستدعم توجهات التنمية المستدامة، من خلال التأكيد على دور الجودة في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمملكة. إن تعزيز معايير الجودة

سيؤدي إلى تحسين البيئة الاقتصادية العامة، حيث ستصبح الشركات أكثر قدرة على المنافسة في الأسواق العالمية. كما أن تحقيق الالتزام الكامل بمعايير الجودة سيؤدي إلى تعزيز الابتكار والتكنولوجيا، مما يسهم في تطوير قطاع الأعمال وخلق فرص جديدة للنمو.

في الختام، تعتبر هذه الدراسة بمثابة إطار عمل شامل يمكن للشركات الخاصة والمؤسسات الحكومية الاستفادة منه لتعزيز تطبيق معايير الجودة. سواء من خلال تطوير السياسات والتوصيات، أو تحسين الأدوات الرقابية، فإن الدراسة ستوفر رؤية واضحة وبيانات موثوقة تساعد جميع الأطراف على تحقيق أهدافهم المتعلقة بتحسين الأداء الاقتصادي والتشغيلي بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030..

1.4 أهداف البحث

يهدف البحث الحالي الي

1. قياس مستوى الالتزام الفعلي للشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة التي تتماشى مع متطلبات رؤية 2030.
2. التعرف علي التحديات التي تواجه الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية في تطبيق أنظمة الجودة الشاملة.
3. التعرف علي تَوَثُر آليات الرقابة الحالية على مستوى التزام الشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة في المملكة العربية السعودية.

1.5 تساؤلات البحث

1. ما مدى التزام الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية بتطبيق الجودة لمواكبة الرؤية والرقابة

عليها؟

2. ما هي التحديات التي تواجه الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية في تطبيق أنظمة الجودة

الشاملة؟

3. كيف تؤثر آليات الرقابة الحالية على مستوى التزام الشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة في المملكة

العربية السعودية؟

1.6 فرضيات البحث

بناءً على المتغير المستقل (مدى التزام الشركات الخاصة) والمتغير التابع (تطبيق معايير الجودة في الشركات

الخاصة بأبعادها: التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، التمكين والتدريب) تأتي الفرضيات التالية

• الفرضية الأولى: (H1) هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين مدى التزام الشركات الخاصة وتطبيق

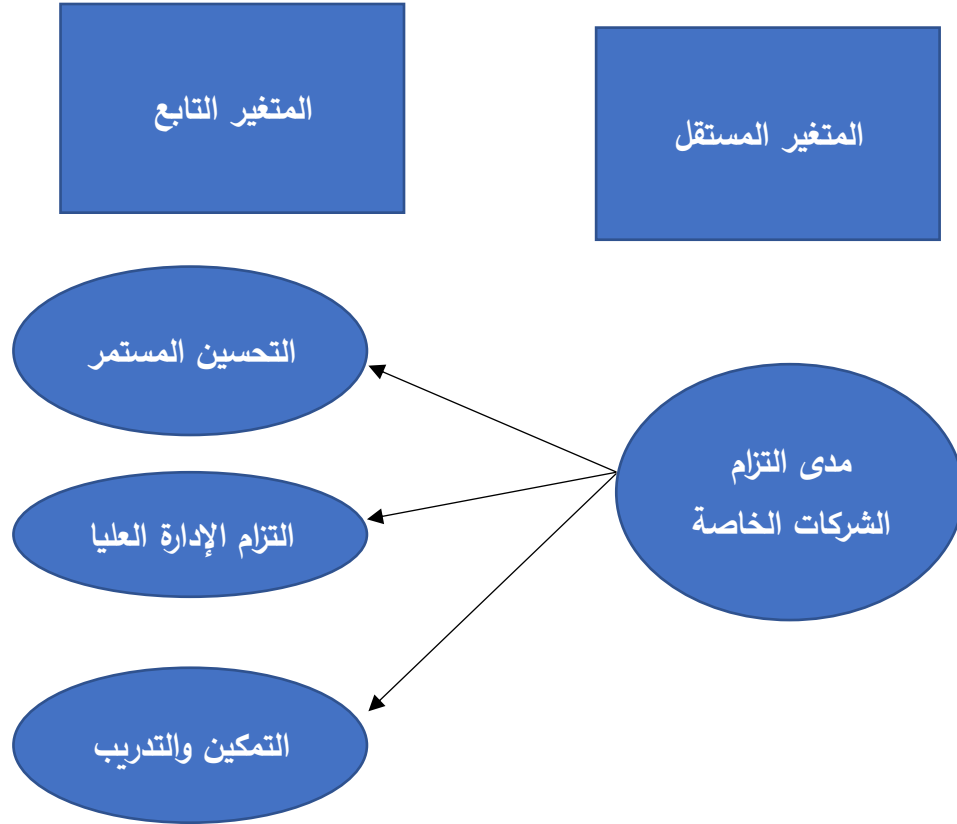
التحسين المستمر في معايير الجودة.

• الفرضية الثانية: (H2) هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين مدى التزام الشركات الخاصة والتزام

الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة.

• الفرضية الثالثة: (H3) هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين مدى التزام الشركات الخاصة وتمكين

وتدريب الموظفين في إطار تطبيق معايير الجودة.



رسم توضيحي 1 متغيرات الدراسة

1.7 النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM) تمثل إطاراً متكاملًا لتحسين الأداء المؤسسي، وهي تركز على مجموعة من المبادئ التي تهدف إلى تعزيز الجودة في كافة مراحل الإنتاج والخدمات. تعتمد TQM على المشاركة الفعالة من جميع أفراد المنظمة وتهدف إلى التحسين المستمر للجودة لضمان التنافسية والتميز في السوق. تتكون هذه النظرية من ثلاثة أركان أساسية هي: التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، والتمكين والتدريب. سنشرح كل عنصر من هذه الأركان بشكل تفصيلي.

1. التحسين المستمر (Continuous Improvement):

التحسين المستمر هو جوهر نظرية إدارة الجودة الشاملة ويشير إلى ضرورة السعي الدائم من قبل المؤسسات لتطوير عملياتها، منتجاتها، وخدماتها بشكل مستمر، بحيث لا تبقى المؤسسة في حالة جمود بل تتطور باستمرار. هذا المبدأ يشمل عدة خطوات عملية مثل مراجعة الأداء الحالي، التعرف على النقاط الضعيفة، وتطبيق الإجراءات التصحيحية لتحسين الأداء. الهدف من التحسين المستمر هو أن تكون المؤسسة قادرة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق، وضمان تلبية متطلبات العملاء المتزايدة.

أهمية التحسين المستمر في البحث: في سياق البحث الذي يستهدف دراسة التزام الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية بتطبيق معايير الجودة، يعد التحسين المستمر جزءاً أساسياً من جودة العمليات. يسعى البحث إلى قياس مدى اعتماد الشركات السعودية على هذا المبدأ في تحقيق التحسين المستمر لجودة منتجاتها وخدماتها. إذا كانت الشركات تلتزم بهذا المبدأ، فهذا يعكس قدرتها على المنافسة والابتكار في السوق المحلي والدولي.

2. التزام الإدارة العليا (Top Management Commitment):

التزام الإدارة العليا هو العنصر الأساسي لنجاح أي نظام لإدارة الجودة. يعتمد تطبيق معايير الجودة الشاملة بشكل رئيسي على دعم الإدارة العليا، حيث تُعتبر الإدارة العليا الجهة المسؤولة عن وضع الأهداف الاستراتيجية وتخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ نظم الجودة. هذا الالتزام يتطلب من الإدارة العليا ليس فقط توفير الدعم المادي واللوجستي، بل أيضاً خلق ثقافة تنظيمية تدعم الجودة وتحفز الموظفين على الالتزام بالمعايير المطلوبة.

أهمية التزام الإدارة العليا في البحث: يعد دور الإدارة العليا محورياً في تقييم مدى التزام الشركات السعودية بمعايير الجودة. سيركز البحث على دراسة مدى مشاركة الإدارة العليا في تصميم وتنفيذ استراتيجيات الجودة، وكيف يؤثر هذا الدعم على الأداء العام للشركة. الإدارة العليا التي تلتزم بتطبيق معايير الجودة توفر البيئة اللازمة لتحقيق النجاح وتدعم الشركات في تحقيق أهدافها التنظيمية، خاصة فيما يتعلق برؤية 2030.

3. التمكين والتدريب (Empowerment and Training):

التمكين يشير إلى منح الموظفين الثقة والصلاحيات لاتخاذ قرارات تتعلق بجودة العمل الذي يقومون به، بينما التدريب يركز على تزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة اللازمة لتنفيذ مهامهم بفعالية. نظرية TQM تضع أهمية كبيرة على تطوير مهارات الموظفين من خلال التدريب المستمر، وتزويدهم بالأدوات المناسبة التي تتيح لهم تحسين أدائهم وتحمل مسؤولياتهم بشكل أكبر في عملية التحسين المستمر.

أهمية التمكين والتدريب في البحث: في هذا البحث، سيتم دراسة مدى قيام الشركات الخاصة في السعودية بتطبيق برامج تدريبية شاملة لتطوير مهارات موظفيها. سيستكشف البحث كيف يؤثر تمكين الموظفين على فعالية تطبيق معايير الجودة داخل الشركات، وكيف يساهم التدريب في تحسين الأداء وتحقيق الجودة في جميع العمليات. يعتبر هذا العامل أساسياً لضمان أن يكون لدى الموظفين القدرة على المساهمة بشكل إيجابي في تحسين الأداء الكلي للشركة.

التفاعل بين الأركان الثلاثة:

تتفاعل هذه الأركان الثلاثة معاً بشكل متكامل لضمان تحقيق التحسين الشامل داخل المؤسسة. التزام الإدارة العليا يعتبر المحرك الأساسي الذي يدعم باقي الأركان، حيث يخلق بيئة مشجعة على التحسين المستمر

ويوفر الموارد اللازمة للتدريب والتمكين. في المقابل، التحسين المستمر وتمكين الموظفين يساعدان في تعزيز مشاركة الإدارة العليا بشكل أكبر في تطوير عمليات الجودة. عندما يشعر الموظفون بأنهم جزء أساسي من عملية التحسين، ويملكون الأدوات والمهارات اللازمة لذلك، يتحسن الأداء المؤسسي بشكل ملحوظ.

تعتمد نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM) على ثلاثة مبادئ أساسية: التحسين المستمر، التزام الإدارة العليا، والتمكين والتدريب. كل عنصر من هذه العناصر يلعب دورًا حيويًا في تحسين أداء المؤسسة وضمان تطبيق معايير الجودة بشكل فعال. من خلال تعزيز هذه المبادئ داخل الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية، يمكن لهذه الشركات أن تحقق مستويات أعلى من التميز والجودة، مما يساهم في تحسين قدرتها التنافسية وتحقيق أهداف رؤية 2030..

الفصل الثاني : الإطار النظري

والدراسات السابقة

2.1 مقدمة:

في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تسعى إلى تحقيق التنمية المستدامة والتميز في مختلف القطاعات الاقتصادية، أصبحت الجودة معياراً أساسياً لتحديد مدى نجاح الشركات الخاصة في المملكة. إذ تلعب هذه الشركات دوراً حيوياً في تحقيق أهداف الرؤية من خلال تحسين مستوى الأداء ورفع التنافسية على المستويين المحلي والدولي. يتطلب ذلك من الشركات تبني استراتيجيات فعالة لتطبيق معايير الجودة، مع التركيز على الابتكار والتطور المستمر لتحسين الخدمات والمنتجات.

كما تعتبر الجودة من الركائز الأساسية لتحقيق الاستدامة والتميز في القطاع الخاص، حيث تهدف إلى تحسين العمليات التنظيمية والإدارية بما يتماشى مع التطلعات الوطنية. ومن هنا، تبرز أهمية الرقابة على مدى التزام الشركات بتطبيق هذه المعايير؛ لضمان تقديم منتجات وخدمات ذات مستوى عالٍ من الجودة، وتعزيز ثقة المستهلكين والمستثمرين في السوق السعودي. كما أن الرقابة تمثل أداة ضرورية لضمان الالتزام بمعايير الجودة، وتوجيه الشركات نحو تحقيق الأهداف المحددة وفقاً لرؤية 2030.

ويهدف هذا الإطار النظري إلى استعراض المفاهيم المرتبطة بالجودة في الشركات الخاصة، بالإضافة إلى دراسة استراتيجيات الرقابة وآليات التحقق من الامتثال لمعايير الجودة. كما سيتم التطرق إلى التحديات التي تواجه الشركات في هذا المجال، مع التركيز على الأدوات والطرق التي يمكن أن تساهم في تحسين تطبيق الجودة وضمان التزام الشركات برؤية المملكة. ستساعد هذه الدراسة على فهم مدى التزام الشركات الخاصة في المملكة بتطبيق معايير الجودة، وأثر ذلك على تطوير الاقتصاد الوطني وتعزيز دور القطاع الخاص في تحقيق أهداف الرؤية المستقبلية.

2.2 الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة أساسًا مهمًا في بناء الإطار النظري لأي بحث علمي، حيث تساعد في توفير رؤية شاملة للمفاهيم المتعلقة بالموضوع وتحليل النتائج التي تم الوصول إليها في سياقات مختلفة. في سياق هذا البحث الذي يتناول "مدى التزام الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية بتطبيق معايير الجودة لمواكبة رؤية 2030 والرقابة عليها"، من الضروري استعراض الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع الجودة في الشركات الخاصة، ودورها في تعزيز الأداء وتحقيق التنافسية. كما سيتم تسليط الضوء على الدراسات التي تناولت تأثير معايير الجودة على الأداء المؤسسي، وكيفية مساهمة هذه المعايير في تحسين العمليات وتحقيق أهداف الرؤية.

سيتم استعراض الدراسات السابقة بالترتيب الزمني من الأحدث إلى الأقدم، لتوضيح التطورات في المفاهيم المتعلقة بتطبيق الجودة في الشركات الخاصة. كما سيتم تسليط الضوء على كل دراسة من حيث النتائج والأهداف والأساليب المستخدمة، مع إبراز أهم الفجوات البحثية التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها، خاصة في سياق الشركات السعودية. وستركز هذه الفجوات على التحديات التي تواجه الشركات في تحقيق الامتثال لمعايير الجودة، ودور الرقابة في ضمان تطبيق هذه المعايير لتحقيق أهداف رؤية 2030 في القطاع الخاص.

2.2.1 أولاً: الدراسات باللغة العربية

دراسة (العنبي، 2022) تناولت تأثير تطبيق معايير الجودة على الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة السعودية من خلال تحليل دور هذه المعايير في تحسين العمليات والإنتاجية. اعتمدت الدراسة على

المنهج الوصفي وتحليل بيانات 250 شركة خاصة، وخلصت إلى أن تطبيق معايير الجودة، مثل نظام إدارة الجودة (ISO 9001) ، يسهم بشكل كبير في تعزيز الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية، إلى جانب تحسين الرضا الوظيفي للموظفين. أوضحت النتائج أن اتباع معايير الجودة يؤدي إلى تنظيم أفضل للعمليات وتقليل الهدر في الموارد، مما يزيد من الكفاءة التشغيلية. كما أشارت إلى أن الجودة توفر بيئة عمل أكثر تنظيمًا وموثوقية، مما يسهم في تعزيز رضا الموظفين وشعورهم بالثقة في بيئة العمل، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء العام. بالإضافة إلى ذلك، تقلل معايير الجودة من الأخطاء والعيوب، مما يسهم في تقليص التكاليف المرتبطة بالإنتاج غير الفعال. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز تدريب الموظفين على تطبيق معايير الجودة وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا لتحسين إدارة العمليات والجودة بشكل مستدام. كما أكدت على أهمية المراقبة الدورية لتطبيق معايير الجودة لضمان استمرارية التحسينات. تعكس هذه الدراسة أهمية معايير الجودة كأداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي، ليس فقط على مستوى المنتجات، بل في تعزيز كفاءة العمليات، مما يمكن الشركات من المنافسة في السوق وتحقيق استدامة النمو والربحية.

في دراسة (الحربي، 2021) بعنوان "أثر الرقابة على تطبيق معايير الجودة في المؤسسات الخاصة"، تم التركيز على تحليل دور الرقابة في تعزيز الالتزام بمعايير الجودة وتحسين الأداء المؤسسي. استهدفت الدراسة دراسة كيفية تأثير الرقابة الصارمة على الامتثال لتلك المعايير، وتم استخدام المنهج الكمي لتحقيق أهدافها، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات شملت 300 موظف من مختلف المؤسسات الخاصة. أظهرت النتائج أن الرقابة الفعالة والصارمة تساهم بشكل كبير في تحسين مستويات الامتثال لمعايير الجودة، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين كفاءة العمليات بشكل عام. كما بينت الدراسة أن الرقابة المستمرة تعمل على تحقيق التنظيم الجيد وتحد من الانحرافات عن المعايير المتبعة، مما يساهم في تحسين

الأداء المؤسسي. أوصت الدراسة بضرورة تطوير نظام رقابة داخلي فعال، يتضمن آليات مراقبة ومراجعة دورية لضمان الاستمرارية في الالتزام بالمعايير، وذلك لتحسين الأداء بشكل مستدام وتحقيق مستويات جودة أعلى.

تناولت دراسة (المالكي، 2020) بعنوان "تقييم فعالية تطبيق معايير الجودة في الشركات الصغيرة والمتوسطة" في السعودية، التحديات التي تواجه هذه الفئة من الشركات في تطبيق معايير الجودة مقارنة بالشركات الكبيرة. ركزت الدراسة على تحليل مدى فعالية تطبيق تلك المعايير وتأثيرها على الأداء المؤسسي في الشركات الصغيرة والمتوسطة. وأظهرت النتائج أن الشركات الصغيرة والمتوسطة تواجه تحديات أكبر في هذا الجانب بسبب قلة الموارد المالية والبشرية، وصعوبة الاستمرار في تطبيق معايير الجودة بشكل منتظم. كما بينت الدراسة أن هذه الشركات تحتاج إلى دعم أكبر في هذا المجال، حيث أكدت النتائج على ضرورة تقديم دعم مالي واستشاري متخصص يساعد تلك الشركات على تحسين التزامها بمعايير الجودة. أوصت الدراسة بأهمية توفير هذا الدعم من خلال برامج حكومية أو منظمات خاصة، مع ضرورة تقديم الإرشادات والمشورة العملية التي تمكن الشركات من تحسين أدائها المؤسسي وضمان تحقيق الجودة المطلوبة على المدى الطويل.

تناولت دراسة (الشهراني، 2019) بعنوان "دور رؤية 2030 في تعزيز الالتزام بمعايير الجودة في الشركات الخاصة" تأثير الرؤية الوطنية السعودية 2030 على تحسين معايير الجودة في الشركات الخاصة. اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات 400 شركة، وركزت على قياس مدى تأثير تبني رؤية 2030 على التزام تلك الشركات بتطبيق معايير الجودة. أظهرت النتائج أن الشركات التي تتبنى أهداف رؤية 2030 تلتزم بشكل أكبر بمعايير الجودة مقارنة بتلك التي لم تتبناها، حيث تعمل الرؤية كحافز لتطوير العمليات وتحقيق معايير أعلى. كما أشارت الدراسة إلى أن الالتزام بمعايير الجودة يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة التنافسية

في السوق. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة توفير المزيد من المبادرات الحكومية لدعم الشركات الخاصة في تحقيق أهداف رؤية 2030 وتعزيز التزامها بمعايير الجودة، مثل تقديم برامج تدريبية ودعم مالي واستشاري يمكنها من تحسين أدائها وضمان تطبيق معايير الجودة بفعالية.

دراسة (الزهراني، 2018) بعنوان "العوامل المؤثرة على التزام الشركات بمعايير الجودة في السعودية" ركزت على تحليل العوامل التي تسهم في تحسين التزام الشركات بتطبيق معايير الجودة. استخدمت الدراسة منهج المسح الميداني لجمع البيانات من 200 موظف في عدة شركات، وهدفت إلى تحديد العوامل الأكثر تأثيراً في تحسين مستوى الالتزام بالجودة. توصلت الدراسة إلى أن هناك ثلاثة عوامل رئيسية تؤثر بشكل كبير على التزام الشركات بمعايير الجودة، وهي القيادة الفعالة، والتمويل الجيد، والتدريب المستمر. القيادة الفعالة تسهم في توجيه الفرق وتنفيذ خطط الجودة بجدية، بينما التمويل الجيد يساعد في توفير الموارد اللازمة لتطبيق المعايير. أما التدريب المستمر، فهو عامل أساسي لتزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة الضرورية للحفاظ على مستويات الجودة. أوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في تدريب الموظفين لتعزيز قدراتهم على الالتزام بالمعايير، وكذلك تطوير البنية التحتية التي تدعم تطبيق الجودة بشكل أفضل ومستدام.

تناولت دراسة (الغامدي، 2017) بعنوان "تأثير معايير الجودة على تحسين التنافسية في السوق السعودي" تأثير تطبيق معايير الجودة على تعزيز القدرة التنافسية للشركات الكبيرة في السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، حيث تم إجراء مقابلات مع مديري الجودة في عدد من الشركات الكبرى لتحليل دور معايير الجودة في تحسين الأداء العام وزيادة رضا العملاء. أشارت النتائج إلى أن الالتزام بتطبيق معايير الجودة يسهم بشكل كبير في تعزيز التنافسية من خلال تحسين المنتجات والخدمات، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وثقتهم بالشركات. وأكدت الدراسة أن الشركات التي تتبنى استراتيجيات الجودة تستطيع الحفاظ على

مكانتها التنافسية في السوق ومواجهة التحديات بشكل أفضل. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بتبني استراتيجيات مستدامة للجودة، تضمن استمرار التحسين والتطوير على المدى الطويل، مما يعزز من القدرة التنافسية للشركات ويضمن استمرارية النجاح في السوق السعودي.

في دراسة (السبيعي، 2016) بعنوان "دور التكنولوجيا في تحسين تطبيق معايير الجودة في المؤسسات الخاصة"، تم تحليل كيفية تأثير التكنولوجيا على تحسين جودة الأداء والعمليات داخل المؤسسات. ركزت الدراسة على استكشاف كيفية استخدام التكنولوجيا لتسريع العمليات وزيادة الدقة في تنفيذ المهام، مما يساهم بشكل مباشر في تطبيق معايير الجودة بفعالية. أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يساهم في تحسين العمليات التشغيلية، وتقليل الأخطاء البشرية، وزيادة كفاءة الإنتاج. كما تبين أن التكنولوجيا تساعد في تتبع الجودة وإجراء التعديلات اللازمة بشكل أسرع وأكثر دقة. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة زيادة الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة، وتوفير التدريب المستمر للموظفين على كيفية استخدامها بفعالية، لضمان تحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا في تحسين الجودة وتعزيز الأداء المؤسسي بشكل عام.

دراسة (الخالدي، 2015) بعنوان "تأثير ثقافة الجودة على الأداء المؤسسي" استهدفت تحليل مدى تأثير تبني ثقافة الجودة داخل المؤسسات على تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام. اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي، حيث تم جمع البيانات من خلال إجراء مقابلات مع العاملين والمديرين لفهم رؤيتهم حول تأثير ثقافة الجودة على سير العمل. أشارت النتائج إلى أن تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة يساهم بشكل كبير في زيادة الالتزام بمعايير الأداء، حيث يصبح الموظفون أكثر حرصاً على تطبيق السياسات والإجراءات المتعلقة بالجودة. كما وجدت الدراسة أن تعزيز هذه الثقافة يؤدي إلى تقليل الأخطاء وتحسين كفاءة العمليات اليومية. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز القيم التنظيمية المرتبطة بالجودة، مثل المسؤولية والشفافية والدقة، وذلك عبر برامج

تدريبية وتوعوية تهدف إلى ترسيخ هذه القيم بين الموظفين والإدارة، لضمان تحقيق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي.

دراسة (عبدالله، 2014) بعنوان "تقييم دور الحكومة في دعم تطبيق معايير الجودة في القطاع الخاص" ركزت على تحليل دور الدعم الحكومي كعامل رئيسي في تعزيز التزام الشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة. اعتمدت الدراسة على تحليل العلاقة بين التدخل الحكومي ومستوى الجودة في الشركات، وأظهرت النتائج أن الدعم الحكومي يسهم بشكل كبير في تحسين التزام الشركات بمعايير الجودة، سواء من خلال توفير الإرشادات اللازمة أو الحوافز التشجيعية. بينت الدراسة أن الشركات التي تتلقى دعمًا حكوميًا في هذا المجال تحقق نتائج أفضل في تطبيق معايير الجودة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وزيادة التنافسية في السوق. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تقديم حوافز مالية إضافية للشركات التي تلتزم بمعايير الجودة بشكل فعال، إلى جانب تعزيز الشراكات بين الحكومة والقطاع الخاص لضمان استمرارية هذا التحسن في الأداء والجودة.

دراسة (العنزي، 2013) بعنوان "تحليل التحديات التي تواجه الشركات الخاصة في تطبيق معايير الجودة" ركزت على استكشاف العقبات التي تحول دون تحقيق التزام كامل بمعايير الجودة في الشركات الخاصة. اعتمدت الدراسة على تحليل هذه التحديات بهدف تحديد الأسباب الرئيسية التي تعوق تطبيق الجودة بشكل فعال. أظهرت النتائج أن أكبر التحديات التي تواجهها هذه الشركات تتمثل في نقص الموارد البشرية المؤهلة لتطبيق معايير الجودة بشكل سليم، وكذلك ضعف التمويل الذي يحول دون تخصيص الميزانيات اللازمة لتطوير وتحديث الأنظمة والعمليات التي تدعم الجودة. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب المستمر للموظفين لتأهيلهم لتطبيق معايير الجودة بشكل فعال، إلى جانب توفير دعم مالي، خصوصًا للشركات الصغيرة والمتوسطة، لتمكينها من الاستثمار في نظم الجودة وتحسين أدائها المؤسسي.

2.2.2 ثانياً الدراسات باللغة الإنجليزية

دراسة Smith (2022) بعنوان " The Impact of Quality Standards on Corporate

"Performance in Private Companies" هدفت إلى استكشاف تأثير تطبيق معايير الجودة على الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل بيانات عينة مكونة من 250 شركة خاصة باستخدام استبيانات كأداة لجمع البيانات. أظهرت النتائج أن الالتزام بمعايير الجودة يسهم بشكل كبير في زيادة التنافسية المؤسسية، حيث يساعد الشركات على تقديم منتجات وخدمات بجودة أعلى، مما يعزز رضا العملاء. كما أشارت الدراسة إلى أن معايير الجودة تعمل على تحسين كفاءة العمليات من خلال تقليل الأخطاء والهدر في الموارد، مما يؤدي بدوره إلى رفع مستوى الإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، وجد أن تطبيق هذه المعايير يساهم في تعزيز الابتكار داخل الشركات، حيث تساعد على تحسين عمليات التطوير والتفكير الإبداعي. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بتعزيز برامج التدريب على معايير الجودة لضمان تطبيقها بشكل فعال، وتحفيز الابتكار من خلال دمج معايير الجودة في عمليات التطوير المستمر، وزيادة الرقابة التنظيمية لضمان الالتزام المستدام بهذه المعايير.

دراسة Brown (2021) بعنوان " Evaluating the Role of Government Policies in

"Quality Assurance for Private Enterprises" هدفت إلى تقييم تأثير السياسات الحكومية على دعم وتطبيق معايير الجودة في المؤسسات الخاصة، خصوصاً في قطاع الخدمات. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي وشملت عينة من 200 شركة لتحليل دور الحكومة في تعزيز الجودة. أظهرت النتائج أن السياسات الحكومية تسهم بشكل كبير في تعزيز التزام الشركات الخاصة بمعايير الجودة، حيث تعمل على تشجيع الشركات على الاستثمار في تحسين العمليات وتطوير نظم الجودة. كما تساهم السياسات في تعزيز الشفافية

داخل المؤسسات، مما يؤدي إلى رفع مستويات الكفاءة التنظيمية. كما أكدت الدراسة على أهمية السياسات في تحفيز الشركات لتبني ممارسات تنظيمية أفضل وتحقيق نتائج مستدامة. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون والشراكة بين القطاعين العام والخاص لضمان التزام الشركات بمعايير الجودة، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير السوق بشكل عام.

دراسة Williams (2020) بعنوان "Quality Management Systems and Their

Influence on Small and Medium Enterprises" ركزت على تحليل دور أنظمة إدارة الجودة في تحسين الأداء المؤسسي للشركات الصغيرة والمتوسطة. اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، حيث شملت عينة مكونة من 100 شركة صغيرة لتحليل مدى تأثير تطبيق معايير إدارة الجودة على أدائها. أظهرت النتائج أن الالتزام بمعايير إدارة الجودة يساهم في زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين تنظيم العمليات وتقليل الهدر في الموارد. كما بينت أن هذه المعايير تعزز الابتكار التنظيمي، حيث تساعد الشركات على تطوير منتجات وخدمات جديدة بشكل أكثر فعالية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت الدراسة أن تطبيق معايير الجودة يؤدي إلى تحسين رضا العملاء بشكل ملحوظ، حيث يصبح العملاء أكثر ثقة في جودة المنتجات والخدمات المقدمة. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بتعزيز برامج التوعية حول أهمية أنظمة إدارة الجودة، مع التركيز على فوائدها للشركات الصغيرة والمتوسطة. كما أوصت بتوفير الدعم المالي لهذه الشركات لتمكينها من تطبيق معايير الجودة بشكل فعال ومستدام، مما يعزز من قدرتها على المنافسة في السوق.

دراسة Taylor (2019) بعنوان "The Role of ISO Standards in Enhancing Business

Competitiveness in Emerging Markets" تناولت دور معايير ISO في تحسين تنافسية الأعمال في الأسواق الناشئة. اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقصائي، حيث شملت عينة من 150 شركة في تلك

الأسواق. أظهرت النتائج أن تطبيق معايير ISO يسهم بشكل ملحوظ في تعزيز سمعة الشركات في السوق، حيث تعكس هذه المعايير التزامًا بالجودة العالية والمعايير الدولية، مما يزيد من ثقة العملاء والشركاء التجاريين. كما بينت الدراسة أن معايير ISO تساعد الشركات في تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتعزيز الامتثال التنظيمي، وهو ما يسهم في تفادي المخاطر القانونية والتشغيلية. بالإضافة إلى ذلك، أوضحت النتائج أن تطبيق معايير الجودة يرفع من مستويات رضا العملاء، إذ يؤدي إلى تقديم خدمات ومنتجات تتوافق مع توقعاتهم. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة توفير المزيد من الموارد، مثل الدعم المالي والفني، لدعم الشركات الناشئة في تطبيق معايير ISO، مما يساهم في تعزيز تنافسيتها ويزيد من فرص نموها في الأسواق الناشئة.

دراسة Davis (2018) بعنوان "Challenges in Implementing Total Quality

Management in Private Sector Firms" تناولت تحليل التحديات التي تواجه الشركات الخاصة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. شملت الدراسة عينة من 120 شركة خاصة، واعتمدت على المنهج الكمي لتحليل البيانات وتحديد العوامل التي تعيق تحقيق الجودة الشاملة في هذه الشركات. أظهرت النتائج أن من أكبر التحديات التي تواجه الشركات الخاصة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي نقص الوعي بأهمية الجودة بين الموظفين والإدارات العليا، وضعف البنية التحتية التقنية اللازمة لدعم عمليات الجودة، بالإضافة إلى قلة التدريب المتاح للموظفين على كيفية تطبيق معايير الجودة الشاملة بفعالية. كما أظهرت النتائج أن هذه العوامل تؤثر بشكل سلبي على قدرة الشركات على تحسين أدائها والحفاظ على مستويات جودة عالية. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تقديم برامج تدريب مكثفة تهدف إلى تحسين وعي الموظفين والإدارة بأهمية

الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى توفير الدعم المالي للشركات لتطوير بنيتها التحتية التقنية، مما سيساعدها على تنفيذ استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال ومستدام.

دراسة Clark (2017) بعنوان "Quality Standards and Market Competitiveness in

Developing Economies" ركزت على دراسة تأثير تطبيق معايير الجودة على تنافسية الشركات في الأسواق النامية. شملت الدراسة عينة مكونة من 180 شركة، واعتمدت على المنهج التحليلي لتحليل البيانات المتعلقة بتطبيق معايير الجودة وأثرها على الأداء المؤسسي. أظهرت النتائج أن الشركات التي تطبق معايير الجودة تحقق مستويات أعلى من التنافسية في السوق، حيث تمكنها هذه المعايير من تحسين جودة منتجاتها وخدماتها وتقديم حلول مبتكرة لعملائها. كما أظهرت الدراسة أن هذه الشركات تتمتع بقدرة أكبر على الابتكار وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة، مما يعزز من رضا العملاء ويدعم مكانتها التنافسية في السوق. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز السياسات الحكومية لدعم الشركات في تطبيق معايير الجودة، خصوصاً من خلال تسهيل الحصول على شهادات الجودة، وتوفير الدعم اللازم للشركات الصغيرة والمتوسطة في هذا المجال، مما يساعدها على تحسين أدائها وزيادة قدرتها التنافسية في الأسواق النامية.

دراسة Johnson (2016) بعنوان "Technology's Role in Streamlining Quality

Management in Private Companies" تناولت دور التكنولوجيا في تحسين إدارة الجودة داخل الشركات الخاصة، من خلال اعتمادها على منهج المسح الذي شمل عينة مكونة من 150 شركة. أظهرت النتائج أن التكنولوجيا تلعب دوراً حاسماً في تحسين الكفاءة التشغيلية، حيث تسهم في تسريع العمليات وتقليل الوقت المستغرق في تنفيذ المهام. كما تعزز التكنولوجيا من مستوى الاتصال الداخلي بين الأقسام والإدارات، مما يسهم في توحيد الإجراءات وتحسين التنسيق. وقد أكدت الدراسة أن استخدام الأدوات التكنولوجية يساعد في

مراقبة الجودة بشكل أكثر دقة وفعالية، مما يسهم في تقليل الأخطاء وزيادة سرعة اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة لتطوير أنظمة إدارة الجودة، بهدف تحسين الأداء المؤسسي وزيادة التنافسية في السوق.

دراسة Adams (2015) بعنوان "Corporate Governance and Quality Compliance in

Private Sectors Across the Globe" تناولت العلاقة بين الحوكمة المؤسسية والالتزام بمعايير الجودة في الشركات الخاصة على مستوى عالمي. اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات من 220 شركة في دول متعددة، بهدف استكشاف كيف تؤثر ممارسات الحوكمة الجيدة على الالتزام بمعايير الجودة. أظهرت النتائج أن الحوكمة المؤسسية القوية تساهم بشكل كبير في تعزيز الالتزام بمعايير الجودة، حيث تؤدي إلى زيادة الشفافية والكفاءة في العمليات، مما يساعد الشركات على تطبيق معايير الجودة بفعالية. كما تبين أن وجود هيكل إداري منظم ووجود رقابة داخلية فعالة يعزز من قدرة الشركات على تحقيق مستويات أعلى من الجودة. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بتعزيز دور الرقابة الحكومية، وذلك لتشجيع الشركات على الالتزام بمعايير الجودة وتحسين ممارسات الحوكمة، مما يساهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي بشكل عام.

دراسة Thompson (2014) بعنوان "Assessing the Effectiveness of Government

Intervention in Quality Standards Implementation" هدفت إلى تقييم فعالية التدخل الحكومي في تعزيز تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة. اعتمدت الدراسة على منهج التحليل الكمي، حيث شملت عينة مكونة من 100 شركة لتحليل أثر التدخل الحكومي على الالتزام بمعايير الجودة. أظهرت النتائج أن التدخل الحكومي يساهم بشكل كبير في زيادة التزام الشركات بمعايير الجودة، كما يعزز من مستويات الابتكار داخل هذه الشركات، إذ تساهم المبادرات الحكومية في تشجيع الشركات على تبني ممارسات أفضل تتعلق

بالجودة. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بزيادة التدخل الحكومي من خلال تقديم حوافز مالية أو تنظيمية للشركات التي تلتزم بمعايير الجودة، مما يساعد على تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز التنافسية في السوق.

دراسة Walker (2013) بعنوان "Barriers to Implementing Quality Standards in Private Enterprises"

ركزت على تحليل الحواجز التي تواجه الشركات الخاصة عند تطبيق معايير الجودة. اعتمدت الدراسة على منهج المسح الميداني، حيث شملت 90 شركة خاصة، وهدفت إلى تحديد العوامل التي تعيق تبني معايير الجودة بفعالية. أظهرت النتائج أن من أبرز الحواجز التي تواجه الشركات هي التكلفة العالية المرتبطة بتطبيق معايير الجودة، والتي تشمل نفقات التدريب، تحديث التكنولوجيا، والاستشارات. كما تبين أن هناك نقصاً في المعرفة حول مفاهيم الجودة بين الموظفين والإدارة، مما يؤدي إلى صعوبة فهم الفوائد طويلة الأجل لتطبيق المعايير. بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة عن وجود مقاومة للتغيير داخل العديد من الشركات، حيث يتردد العاملون في تبني إجراءات جديدة أو تغيير الطرق التقليدية في العمل. بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تقديم دعم مالي للشركات، خاصة الصغيرة منها، لمساعدتها في تغطية تكاليف تطبيق معايير الجودة. كما أوصت بتوفير برامج تدريب مستمرة للموظفين والإدارة لزيادة الوعي حول أهمية الجودة وكيفية تحقيقها، مما يشجع على تبني هذه المعايير بشكل أوسع ومستدام.

التعقيب على الدراسات السابقة يتطلب تحليلاً معمقاً يشمل التأكيد على التشابهات والاختلافات، والاعتراف بالقيم البحثية التي أضافتها تلك الدراسات إلى الموضوع المدروس. من خلال دراسة الأدبيات السابقة المتعلقة بمدى التزام الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية بتطبيق معايير الجودة، نجد أن هناك مجموعة من التشابهات بين الدراسات العربية والأجنبية من حيث الأهداف، المناهج، والنتائج. هذه التشابهات تبرز أهمية الموضوع على الصعيدين المحلي والدولي، وتعزز من الفهم الشامل للقضية.

فيما يخص التشابه في الأهداف، نجد أن الدراسات العربية والأجنبية تشترك في هدف رئيسي واحد يتمثل في تقييم أثر تطبيق معايير الجودة على أداء الشركات الخاصة. كلا السياقين، سواء في المملكة العربية السعودية أو في السياقات الدولية، يحاول فهم العلاقة بين التزام الشركات بالجودة وتحقيق تحسينات ملموسة في الأداء التنظيمي وتعزيز القدرة التنافسية. على سبيل المثال، دراسة (الزهراني، 2020) تناولت تطبيق الجودة في المؤسسات السعودية ضمن إطار رؤية 2030، حيث ركزت على تحسين الأداء العام وزيادة رضا العملاء. بالمثل، دراسة (Smith, 2022) الأجنبية سعت إلى تقييم تأثير تطبيق معايير الجودة على الشركات الخاصة على المستوى الدولي، مع التركيز على نفس الغايات المتعلقة برفع الكفاءة التشغيلية وزيادة القدرة التنافسية. هذا التشابه في الأهداف يعكس إدراك الباحثين في كلا السياقين لأهمية الجودة كعنصر حاسم في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق النجاح المستدام.

بالنسبة للتشابه في المناهج، تعتمد الدراسات في الغالب على المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات. هذا النوع من المناهج يتيح للباحثين تقديم وصف دقيق للظواهر المرتبطة بتطبيق الجودة، وتحليل النتائج من خلال المقارنة بين المتغيرات المختلفة. في الدراسات العربية، مثل دراسة (العنزي، 2019)، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتقييم مدى تطبيق معايير الجودة في المؤسسات السعودية. نفس النهج تم تبنيه في الدراسات الأجنبية، مثل دراسة (Brown, 2021)، التي استخدمت المنهج الوصفي لتحليل تأثير السياسات الحكومية في دعم الجودة وتطبيقها في المؤسسات الخاصة. يُظهر هذا التشابه في المناهج استخدام الأدوات الكمية والنوعية لتقديم رؤية متكاملة وشاملة حول تطبيق معايير الجودة وأثرها على القيادة والإدارة في المؤسسات. يعكس هذا اعتمادًا مشتركًا على التحليل الموضوعي والبيانات الموثوقة لتقديم استنتاجات دقيقة.

فيما يتعلق بالتشابه في النتائج، أكدت معظم الدراسات العربية والأجنبية على الدور الحاسم الذي تلعبه القيادة في تعزيز تطبيق معايير الجودة. دراسة (السعودي، 2020) العربية توصلت إلى أن القيادة التحفيزية هي عامل رئيسي في نجاح تطبيق نظم الجودة داخل المؤسسات السعودية. من جانب آخر، دراسة (Williams, 2020) الأجنبية أظهرت أن القادة الذين يلتزمون بتنفيذ استراتيجيات الجودة يساهمون بشكل مباشر في تحسين تنافسية الشركات الخاصة. هذه النتائج تتفق في التأكيد على أهمية القيادة كعنصر محوري، سواء على المستوى المحلي أو الدولي، في تعزيز ثقافة الجودة وضمان تطبيقها بفعالية داخل المؤسسات. كما أن كلا الدراستين اتفقتا على أن الدعم المؤسسي والتقني هو عنصر ضروري لضمان استدامة نظم الجودة، مما يعزز من أهمية توافر الموارد الكافية والبنية التحتية اللازمة لتطبيق الجودة بنجاح.

بشكل عام، فإن التشابهات التي تم استعراضها في الأهداف والمناهج والنتائج بين الدراسات العربية والأجنبية تعكس توافقاً كبيراً في أهمية تطبيق الجودة في الشركات الخاصة. هذه الدراسات تقدم دعماً علمياً قوياً لفهم العلاقة بين الجودة والأداء المؤسسي، كما توفر رؤية قيمة حول كيفية تعزيز هذه العلاقة من خلال القيادة الفعالة والدعم المؤسسي. على الرغم من التشابهات الكبيرة، يبقى أن هناك فرصاً لمزيد من الدراسات التي قد تركز على الاختلافات الثقافية والتنظيمية التي قد تؤثر على تطبيق معايير الجودة في سياقات مختلفة، خاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية المستمرة.

2.3 الإطار النظري

المحور الأول: الالتزام بتطبيق معايير الجودة:

الالتزام بتطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة في السعودية يشكل جزءًا مهمًا من رؤية 2030، التي تعتبر خطة استراتيجية تهدف إلى تحقيق تحول شامل في الاقتصاد السعودي وتقليل اعتماده على النفط، مع تعزيز التنمية المستدامة في مختلف القطاعات. رؤية 2030، التي أُطلقت في عام 2016 بمبادرة من ولي العهد الأمير محمد بن سلمان، تسعى إلى إحداث تغيير اقتصادي، اجتماعي، وثقافي في المملكة من خلال تنويع مصادر الدخل، وتعزيز الابتكار، ودعم القطاع الخاص.

تعد معايير الجودة أحد الركائز الأساسية لتحقيق رؤية 2030، حيث تهدف إلى تحسين مستوى الخدمات العامة مثل التعليم والصحة، وكذلك تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة من القطاع الخاص. التزام الشركات الخاصة بتطبيق هذه المعايير ليس فقط وسيلة لتحقيق جودة المنتجات والخدمات، بل هو أيضًا ضروري لتعزيز قدرة الشركات السعودية على المنافسة في الأسواق المحلية والدولية. التزام هذه الشركات بالمعايير يرفع من مستوى الكفاءة التشغيلية، ويقلل من التكاليف، ويحسن من جودة المخرجات، مما يتيح لها فرصًا أكبر للنمو والابتكار.

الرقابة على تطبيق معايير الجودة تلعب دورًا رئيسيًا في ضمان تحقيق هذه الأهداف. فبدون وجود أنظمة رقابية فعالة، قد لا تتمكن الشركات من الالتزام بالمعايير المطلوبة بالشكل الصحيح، مما يؤثر سلبًا على جهود المملكة في تحقيق تحول اقتصادي مستدام. لهذا، من الضروري أن تتبنى الشركات أنظمة رقابة صارمة وآليات فعالة لضمان الالتزام بمعايير الجودة، مما يعزز من جودة المنتجات والخدمات، ويعزز قدرة الشركات على التكيف مع المتغيرات الاقتصادية العالمية، وتلبية توقعات العملاء. التالي، فإن الالتزام بمعايير الجودة

في القطاع الخاص يشكل جزءًا لا يتجزأ من رؤية المملكة 2030، ويعد محورًا لتحقيق الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية في المملكة.

2.3.1 مفهوم معايير الجودة

معايير الجودة هي مجموعة من المبادئ والإرشادات التي تحدد الخصائص التي يجب أن تتوفر في المنتجات أو الخدمات لضمان تلبية توقعات العملاء والمستهلكين. تهدف معايير الجودة إلى تحسين الأداء والكفاءة، وتوفير مستوى ثابت من الجودة، وزيادة الثقة في المنتجات والخدمات المقدمة. يتم تطوير هذه المعايير من قبل جهات تنظيمية أو هيئات وطنية ودولية لضمان تطبيق موحد وشفاف لها عبر مختلف القطاعات الاقتصادية.

معايير الجودة تشمل العديد من الجوانب مثل جودة التصميم، جودة التصنيع، جودة الأداء، والاستدامة . على سبيل المثال، تركز بعض معايير الجودة على مطابقة المنتج للمواصفات الفنية المطلوبة، بينما تركز أخرى على مدى استدامة المنتج بيئيًا أو مدى سلامته للاستخدام البشري. (ISO, 2015, p. 3)

تأتي المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) في مقدمة الهيئات العالمية التي تصدر معايير الجودة المعترف بها دوليًا، مثل ISO 9001 الذي يحدد معايير إدارة الجودة في الشركات. تساهم هذه المعايير في تحسين التنافسية للشركات، وزيادة الفعالية في الإنتاج، والحد من التكاليف المرتبطة بالأخطاء والعيوب في المنتجات أو الخدمات. (Al-Zamil, 2018, p. 45)

في السياق المحلي، تلعب الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO) دوراً رئيسياً في تطوير وتحديث معايير الجودة بما يتوافق مع المتطلبات المحلية والدولية، بهدف تعزيز جودة المنتجات والخدمات داخل المملكة وخارجها.

2.3.2 أهمية الجودة في تحقيق رؤية 2030:

تعتبر الجودة عنصراً أساسياً في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث تلعب دوراً محورياً في تعزيز الأداء الاقتصادي وزيادة القدرة التنافسية للشركات على المستوى المحلي والدولي. تهدف رؤية 2030 إلى تحويل الاقتصاد السعودي إلى اقتصاد متنوع ومستدام، وتطوير البنية التحتية، وتحسين جودة الحياة. لتحقيق هذه الأهداف، يجب على المؤسسات في القطاعين العام والخاص تبني معايير الجودة في كافة جوانب أعمالها.

أحد أهداف الرؤية هو تحسين جودة المنتجات والخدمات، حيث تساهم الجودة في تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل الهدر، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وزيادة رضا العملاء. من خلال التزام الشركات بمعايير الجودة، يمكن تقليل الأخطاء والعيوب في المنتجات، وبالتالي تحسين سمعة الشركات على المستوى الدولي وزيادة قدرتها على المنافسة. (Alkhaldi, 2021, P: 45-60)

إلى جانب ذلك، يعزز الالتزام بمعايير الجودة القدرة على تحقيق التنمية المستدامة، وهو أحد المحاور الأساسية لرؤية 2030، كما أن تحقيق الاستدامة يتطلب تحسين كفاءة استهلاك الموارد وتقليل الانبعاثات والآثار البيئية السلبية، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال تطبيق معايير الجودة الصارمة (Al-Dossary, 2020, P: 132-149). هذا يساهم في تعزيز موقع المملكة كدولة تعتمد على اقتصاد مستدام ومتوازن بيئياً.

كما أن الجودة تُسهم في جذب الاستثمارات الأجنبية، فمن خلال التزام الشركات بمعايير جودة عالمية، تصبح بيئة الأعمال في المملكة أكثر جاذبية للمستثمرين الدوليين، حيث يبحث المستثمرون عن أسواق تضمن لهم منتجات وخدمات ذات جودة عالية واستقرار اقتصاد، (Sultan, 2022, P:88-100) كما تساهم الجودة أيضًا في تعزيز ثقة المستثمرين المحليين والدوليين في الاقتصاد السعودي، مما يعزز من مكانة المملكة كمركز إقليمي للتجارة والاستثمار.

2.3.3 أهداف معايير الجودة

أهداف معايير الجودة تمثل مجموعة من المبادئ التي تضع الأسس لضمان تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة. هذه الأهداف لا تقتصر فقط على تلبية احتياجات العملاء، بل تمتد أيضًا لتحسين الكفاءة التشغيلية والاستدامة. فيما يلي تفصيل لأهم أهداف معايير الجودة:

1. تحسين جودة المنتجات والخدمات

أحد الأهداف الرئيسية لمعايير الجودة هو تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات. تضمن هذه المعايير أن المنتجات تتوافق مع المواصفات الفنية، وتلبي متطلبات العملاء من حيث الأداء والمتانة. من خلال الالتزام بمعايير الجودة، تستطيع الشركات تقليل العيوب والأخطاء في المنتجات، وبالتالي تقديم منتجات ذات جودة عالية تزيد من رضا العملاء وتلبية توقعاتهم.

2. تعزيز رضا العملاء

تحقيق رضا العملاء يعد أساسًا لأي نظام جودة ناجح، وهو هدف تسعى الشركات لتحقيقه من خلال تقديم منتجات وخدمات تتماشى مع توقعات العملاء، أو الأفضل أن تتجاوزها. عندما تحقق الشركة هذا الهدف، فإنها لا تقتصر فقط على إرضاء العملاء الحاليين، بل تبني علاقات طويلة الأمد تعزز الثقة بين العملاء والشركة. هذه الثقة تترجم إلى ولاء مستدام للعلامة التجارية، مما ينعكس بشكل مباشر على زيادة المبيعات واستمرارية العملاء في التعامل مع الشركة.

معايير الجودة تلعب دورًا حيويًا في تحقيق رضا العملاء. فهي تضمن أن كل منتج أو خدمة يتم تقديمها يتمتع بمستوى عالٍ من الجودة والاتساق. تطبيق هذه المعايير يساعد الشركات في تقليل نسبة الأخطاء والعيوب في المنتجات، وضمان توافق كل منتج مع المعايير والمواصفات المطلوبة. هذا لا يحسن فقط تجربة العملاء، بل يزيد من احتمالية أن يصبح العملاء راضين ومستعدين للعودة وشراء المزيد.

عندما تقدم الشركات منتجات ذات جودة عالية، يشعر العملاء بالثقة والرضا لأنهم يحصلون على قيمة حقيقية مقابل ما يدفعونه. العملاء الراضون لا يكتفون فقط بالشراء مرة واحدة، بل يميلون إلى تكرار تجربتهم والتوصية بالمنتجات للآخرين، مما يعزز من نمو قاعدة العملاء من خلال التسويق الشفهي. هذه الديناميكية تخلق دورة إيجابية تساهم في تعزيز الولاء للعلامة التجارية على المدى الطويل.

خدمة العملاء الجيدة تضيف بُعدًا آخر لتحسين تجربة العملاء، فحتى لو كانت هناك مشكلات مع المنتج، فإن الخدمة الفعالة والسريعة يمكن أن تحول تجربة سلبية إلى تجربة إيجابية. التعامل الجيد مع شكاوى العملاء واستفساراتهم يعزز شعورهم بأنهم محط اهتمام الشركة، مما يدعم سمعتها ويزيد من رضا العملاء بشكل عام.

التحسين المستمر هو أحد العناصر الأساسية لضمان بقاء الشركات متوافقة مع احتياجات وتوقعات العملاء المتزايدة. من خلال متابعة ملاحظات العملاء وتحليل أدائهم، تستطيع الشركات التعرف على المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مما يضمن استمرار تحقيق رضا العملاء وزيادة التميز التنافسي .

رضا العملاء ليس هدفًا ثابتًا، بل هو عملية مستمرة تتطلب التزامًا من الشركات بتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة وتحسين مستمر. هذا الرضا يعد مفتاحًا للنمو المستدام والنجاح في الأسواق التنافسية، حيث يؤدي إلى تعزيز الولاء للعلامة التجارية وزيادة المبيعات على المدى الطويل.

3. زيادة الكفاءة التشغيلية

معايير الجودة تهدف إلى تحسين الكفاءة داخل العمليات المؤسسية من خلال تحديد إجراءات عمل موحدة وتطبيق أفضل الممارسات. تؤدي هذه الإجراءات إلى تحسين تدفق العمليات وتقليل الهدر في الوقت والموارد. الكفاءة التشغيلية تساعد الشركات على تحقيق التوازن بين تحقيق أهداف الجودة وتقليل التكاليف المرتبطة بالتصنيع أو تقديم الخدمات، مما يساهم في تحسين الإنتاجية والربحية.

4. الحد من الأخطاء والعيوب

تسعى معايير الجودة إلى تقليل الأخطاء والعيوب في المنتجات والخدمات من خلال وضع ضوابط صارمة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج. تطبيق عمليات مراجعة وتقييم دورية يساهم في اكتشاف العيوب قبل وصول المنتج إلى العميل النهائي، مما يقلل من الحاجة إلى إعادة التصنيع أو تقديم إصلاحات مكلفة. هذا بدوره يساعد على تحسين الكفاءة المالية للشركة.

5. تعزيز الابتكار والتحسين المستمر

من خلال الالتزام بمعايير الجودة، يتم دفع الشركات لتحسين عملياتها بشكل مستمر وتعزيز الابتكار. تهدف هذه المعايير إلى تحقيق التحسين المستمر، مما يشجع الشركات على البحث عن طرق جديدة لتحسين منتجاتها وخدماتها. هذه الديناميكية تدفع الشركات إلى تطوير تقنيات وعمليات جديدة تلبي احتياجات السوق المتغيرة وتزيد من قدرتها على التكيف مع التحديات المستقبلية.

6. تحقيق التنافسية في السوق

تسهم معايير الجودة في تعزيز قدرة الشركات على المنافسة في السوق المحلي والدولي. من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، تستطيع الشركات التميز عن منافسيها وكسب ثقة العملاء. معايير مثل ISO 9001، التي يتم الاعتراف بها دوليًا، تساعد الشركات على دخول أسواق جديدة وزيادة حصتها السوقية. هذه القدرة على التنافسية تتيح للشركات تعزيز موقعها في الأسواق العالمية والمحلية.

7. الامتثال التنظيمي والقانوني

معايير الجودة تساعد الشركات في الامتثال للوائح والقوانين المحلية والدولية المتعلقة بالجودة والسلامة. من خلال الالتزام بالمعايير، تستطيع الشركات تجنب المشاكل القانونية والمخاطر المرتبطة بعدم الامتثال. الامتثال يضمن أن المنتجات تتماشى مع المعايير الصحية والبيئية والسلامة، مما يقلل من فرص التعرض لعقوبات أو خسائر مالية بسبب عدم الالتزام.

8. تعزيز استدامة الأعمال

تتجه معايير الجودة الحديثة نحو تضمين الاستدامة كعنصر أساسي، بهدف تحقيق توازن بين النمو الاقتصادي والحفاظ على البيئة. تهدف معايير مثل ISO 14001 إلى تقليل الأثر البيئي للعمليات الإنتاجية من خلال تحسين استخدام الموارد وإدارة النفايات. هذا التركيز على الاستدامة يساعد الشركات على تحسين صورتها أمام العملاء والمجتمع، مما يعزز استدامتها على المدى الطويل.

9. تحقيق الشفافية والمساءلة

تعمل معايير الجودة على تعزيز الشفافية في العمليات التجارية من خلال وضع إجراءات موحدة لتوثيق العمليات والإجراءات. هذا يجعل من السهل تتبع الأخطاء وتحديد أسبابها، مما يساهم في تحسين الأداء المستمر. بالإضافة إلى ذلك، تساعد هذه الشفافية في تعزيز المساءلة داخل المنظمة، حيث تصبح كل عملية واضحة ومحددة بمسؤوليات دقيقة.

10. تحسين السلامة

بعض معايير الجودة تهدف بشكل خاص إلى تحسين مستوى السلامة في المنتجات والخدمات. على سبيل المثال، معايير الجودة المتعلقة بالصناعات الغذائية، والدوائية، والهندسية تركز بشكل خاص على ضمان سلامة المستخدمين وتقليل المخاطر المرتبطة باستخدام المنتجات. الالتزام بهذه المعايير يساعد في حماية الشركة من المخاطر القانونية، ويعزز من ثقة العملاء في سلامة المنتجات.

2.3.4 دور القطاع الخاص في تحقيق الرؤية:

يلعب القطاع الخاص دورًا محوريًا في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث تعد مشاركته أحد العوامل الرئيسية لنجاح هذه الرؤية الطموحة. تسعى الرؤية إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط، ومن هنا يأتي الدور الحيوي للقطاع الخاص في تعزيز النمو الاقتصادي وتوفير فرص عمل جديدة وتحقيق التنمية المستدامة.

من أبرز مساهمات القطاع الخاص هو زيادة الاستثمارات في القطاعات الحيوية مثل الصناعة، والتكنولوجيا، والسياحة، مما يساعد في تحقيق التنوع الاقتصادي الذي تسعى إليه الرؤية. كما يشجع القطاع الخاص على الابتكار وتطوير حلول جديدة تساهم في تحسين الخدمات والمنتجات المقدمة للمواطنين والمستثمرين على حد سواء (Al-Ghamdi, 2019, p. 52). هذا يعزز من القدرة التنافسية للاقتصاد السعودي على المستوى الإقليمي والعالمي.

إلى جانب ذلك، يساهم القطاع الخاص في تحقيق رؤية 2030 من خلال توظيف الوظائف وتطوير الكفاءات البشرية المحلية. تعمل الشركات الخاصة بالتعاون مع الحكومة على تنفيذ برامج تدريب وتطوير تساعد الشباب السعودي في اكتساب المهارات اللازمة لسوق العمل الحديث، وهو ما يتماشى مع أهداف الرؤية في تعزيز رأس المال البشري المحلي (Al-Zahrani, 2020, p. 75).

كما أن القطاع الخاص يلعب دورًا بارزًا في تحقيق الاستدامة، حيث تتطلب رؤية 2030 التزامًا بمعايير بيئية صارمة لتحقيق التنمية المستدامة. من خلال تبني مبادرات خضراء وتقنيات صديقة للبيئة، يمكن للشركات الخاصة تقليل الأثر البيئي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة التي تدعمها الرؤية (Bin Khaled, 2021, p.).

(104).

2.3.5 أبعاد معايير الجودة في المملكة

تتضمن معايير الجودة في المملكة العربية السعودية العديد من الأبعاد التي تركز على مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية. من أهم هذه الأبعاد:

1. السلامة والصحة المهنية

السلامة والصحة المهنية تعد واحدة من الأبعاد الأساسية التي تركز عليها معايير الجودة في المملكة. تهدف المعايير إلى ضمان بيئة عمل آمنة للعاملين في جميع القطاعات، وذلك من خلال وضع ضوابط صارمة لحماية العمال وتقليل الحوادث والإصابات. يعد هذا الجانب جزءًا من الأهداف الاجتماعية لرؤية 2030، التي تسعى إلى تحسين جودة الحياة وزيادة رفاهية المجتمع السعودي. (Al-Harbi, 2019, p. 66) هذه المعايير لا تقتصر فقط على تقليل المخاطر في بيئة العمل، بل أيضًا على تعزيز الكفاءة والإنتاجية، حيث إن بيئة العمل الآمنة تحفز العمال وتزيد من التزامهم وولائهم للشركة.

1. الاستدامة البيئية

تعتبر متطلبات الاستدامة البيئية جزءًا مهمًا من معايير الجودة في المملكة، حيث تركز الحكومة السعودية على تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي والحفاظ على البيئة. تطبق الشركات السعودية معايير تضمن تقليل انبعاثات الكربون، تحسين كفاءة استهلاك الطاقة، وإدارة النفايات بشكل مسؤول. تهدف هذه المعايير إلى تقليل التأثيرات البيئية السلبية الناجمة عن الأنشطة الصناعية والتجارية، وهو ما يتماشى مع الأهداف البيئية لرؤية 2030 التي تسعى إلى تحقيق تنمية مستدامة وحماية الموارد الطبيعية للأجيال القادمة.

الشركات التي تلتزم بمعايير الاستدامة البيئية لا تقتصر على الامتثال للوائح البيئية، بل تسهم أيضًا في تحسين سمعتها وزيادة جاذبيتها للعملاء والشركاء الذين يفضلون التعامل مع مؤسسات تلتزم بممارسات صديقة للبيئة. وهذا يعزز من التنافسية للشركات السعودية، خاصة في الأسواق الدولية التي تعطي أهمية كبيرة للمعايير البيئية.

2. تحسين الكفاءة التشغيلية

تسهم معايير الجودة في تحسين الكفاءة التشغيلية للشركات من خلال تحديد أفضل الممارسات في جميع جوانب العمليات. تتضمن هذه المعايير إجراءات تفصيلية لضمان أن جميع الأنشطة داخل المؤسسة تتم بشكل منظم وفعال. من خلال تطبيق هذه المعايير، تستطيع الشركات تقليل الهدر في الوقت والموارد، تحسين تدفق العمليات، وزيادة الإنتاجية. هذا التحسين في الكفاءة لا يساعد فقط على تحقيق جودة عالية في المنتجات والخدمات، بل أيضًا على خفض التكاليف المتعلقة بالأخطاء والعيوب، مما يعزز من الربحية الإجمالية للشركات.

3. التنافسية المحلية والعالمية

معايير الجودة المعتمدة في السعودية تتماشى مع المعايير الدولية مثل ISO ، مما يمنح الشركات السعودية القدرة على المنافسة في الأسواق العالمية. من خلال تطبيق معايير الجودة، تستطيع الشركات السعودية تلبية متطلبات الأسواق الدولية من حيث الجودة والأمان والاستدامة، مما يعزز قدرتها على التوسع والدخول في أسواق جديدة. بالإضافة إلى ذلك، تسهم هذه المعايير في تحسين صورة المملكة كشريك اقتصادي يعتمد على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية.

الالتزام بمعايير الجودة يساعد الشركات المحلية على التميز في السوق السعودي أيضًا، حيث يصبح العملاء أكثر ثقة في المنتجات والخدمات التي يتم تقديمها. هذا يعزز من ولاء العملاء ويساهم في زيادة حصص السوق للشركات التي تتبنى هذه المعايير.

2.3.6 دور الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO)

تعد معايير الجودة في المملكة العربية السعودية ركيزة أساسية لتعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق التنافسية المستدامة في الأسواق المحلية والدولية. تتسم هذه المعايير بتوافقها مع المعايير الدولية مثل تلك الصادرة عن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO)، مما يجعل المنتجات والخدمات السعودية قادرة على المنافسة عالميًا. ومع ذلك، تميز معايير الجودة في المملكة بأنها تأخذ بعين الاعتبار الخصوصية المحلية من حيث التركيز على متطلبات السوق السعودي والاحتياجات الخاصة بالتنمية المستدامة. هذا النهج يضمن أن الشركات السعودية لا تلتزم فقط بالمعايير العالمية، بل تستجيب أيضًا للاحتياجات المحلية الفريدة.

تعتبر الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO) الجهة المسؤولة عن تطوير وتحديث معايير الجودة في المملكة، وتلعب دورًا مهمًا في ضمان توافق هذه المعايير مع التطورات العالمية والمحلية. من خلال التعاون مع المنظمات الدولية مثل ISO، تعمل SASO على توحيد المعايير المحلية والدولية لضمان تطبيق موحد للجودة في جميع القطاعات الاقتصادية في المملكة. يُساهم هذا التوجه في تعزيز سمعة المنتجات السعودية، وزيادة الثقة بها في الأسواق العالمية، وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية إلى المملكة.

• تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف

من أهم الأهداف التي تحققها معايير الجودة في المملكة هو تحسين الكفاءة التشغيلية للشركات، حيث تضع هذه المعايير أسسًا واضحة لتنظيم العمليات الداخلية بشكل أكثر فعالية. تعمل معايير الجودة على تقليل الأخطاء والعيوب في المنتجات أو الخدمات، مما يسهم في تقليل التكاليف المرتبطة بإعادة التصنيع أو التصليحات. تحسين الكفاءة التشغيلية لا يؤدي فقط إلى زيادة الإنتاجية، بل يساعد أيضًا الشركات على تقليل التكاليف وزيادة الربحية، وهو ما يدعم تحقيق أهداف رؤية 2030 في تعزيز الاقتصاد الوطني وتنويعه.

• السلامة والصحة المهنية

يمثل جانب السلامة والصحة المهنية أحد الأبعاد الهامة التي يتم التركيز عليها في معايير الجودة في المملكة. تسعى المملكة من خلال معاييرها الصارمة إلى ضمان سلامة العاملين في جميع القطاعات الاقتصادية. هذه المعايير تشمل جميع جوانب بيئة العمل لضمان توفير ظروف آمنة وصحية للعاملين، مما يعزز من جودة الحياة وتحقيق الأهداف الاجتماعية لرؤية 2030. معايير السلامة لا تحمي فقط الأفراد، ولكنها تعزز أيضًا من كفاءة العمل وتقلل من الحوادث والإصابات التي قد تؤدي إلى تعطيل الإنتاج أو تكبد خسائر للشركات.

• الاستدامة البيئية

تعد الاستدامة البيئية جزءًا لا يتجزأ من معايير الجودة في المملكة العربية السعودية، حيث تركز على تقليل التأثير البيئي للعمليات الإنتاجية. تسعى المملكة من خلال هذه المعايير إلى دعم الشركات في تقليل انبعاثات الكربون، تحسين كفاءة استهلاك الموارد الطبيعية مثل المياه والطاقة، وتحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي والحفاظ على البيئة. الشركات السعودية ملزمة بتطبيق ممارسات بيئية مستدامة، وهذا يتماشى مع

الأهداف البيئية لرؤية 2030 التي تهدف إلى حماية الموارد الطبيعية وتحقيق تنمية مستدامة على المدى الطويل.

• تعزيز التنافسية الاقتصادية

معايير الجودة في المملكة العربية السعودية تلعب دورًا حيويًا ليس فقط في تحسين المنتجات والخدمات على المستوى المحلي، ولكن أيضًا في تعزيز القدرة التنافسية للشركات السعودية على المستوى العالمي. تطبيق هذه المعايير يساهم في رفع مستوى جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل الشركات السعودية، مما يجعلها أكثر توافقًا مع المعايير الدولية، وبالتالي يفتح أمامها فرصًا للتوسع في الأسواق العالمية. الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة تكون قادرة على تقديم منتجات تلبي متطلبات العملاء في الأسواق الدولية من حيث الموثوقية، الأداء، والسلامة. هذا يعزز من فرص التصدير ويزيد من القدرة التنافسية للشركات السعودية في مختلف القطاعات.

إلى جانب ذلك، الالتزام بمعايير الجودة يساهم في بناء سمعة إيجابية للشركات السعودية على المستوى الدولي. عندما تلتزم الشركات بالمعايير العالمية للجودة مثل ISO أو معايير إدارة الجودة الشاملة (TQM)، فإنها تبني سمعة قوية كشركات موثوقة وقادرة على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية باستمرار. هذه السمعة لا تؤثر فقط على ثقة العملاء الدوليين، بل تساعد أيضًا في جذب شركاء استراتيجيين ومستثمرين عالميين، مما يعزز من فرص التوسع والنمو في الأسواق العالمية. الشركات السعودية التي تكتسب سمعة طيبة بفضل التزامها بمعايير الجودة تكون في وضع أفضل للتفاوض على صفقات تجارية مربحة والدخول في شراكات دولية

علاوة على ذلك، تطبيق معايير الجودة يساهم في تحسين العمليات الداخلية للشركات، مما يعزز من كفاءتها التشغيلية. من خلال اتباع معايير الجودة، تصبح الشركات أكثر قدرة على إدارة الموارد بكفاءة، وتقليل التكاليف الناتجة عن الأخطاء أو العيوب في المنتجات، وتحسين إدارة العمليات. هذه الكفاءة التشغيلية لا تسهم فقط في خفض التكاليف، بل تمكن الشركات من تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة بأسعار تنافسية، وهو ما يعد ميزة هامة في الأسواق العالمية التي تشهد تنافسًا شديدًا.

ومن الجدير بالذكر أن الالتزام بمعايير الجودة يعزز أيضًا من استدامة الشركات السعودية. الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات في متطلبات الأسواق الدولية، سواء كانت تتعلق بتغيرات في القوانين أو تفضيلات المستهلكين. هذا التكيف يعزز من استمرارية الشركات ويجعلها أكثر مرونة في مواجهة التحديات العالمية. على سبيل المثال، الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة في مجالات مثل الاستدامة البيئية أو المسؤولية الاجتماعية يمكنها الاستفادة من التوجهات العالمية المتزايدة نحو المنتجات والخدمات التي تحترم البيئة والمجتمع، مما يعزز من فرصها في المنافسة في هذه الأسواق.

بالإضافة إلى الفوائد التي تعود على الشركات نفسها، التزم الشركات السعودية بمعايير الجودة ينسجم مع رؤية المملكة 2030، التي تسعى إلى تنويع الاقتصاد السعودي وتقليل الاعتماد على النفط كمصدر رئيسي للدخل. من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، يمكن للشركات السعودية الدخول إلى أسواق جديدة والمساهمة في زيادة صادرات المملكة غير النفطية. هذا يساهم في تحقيق أهداف رؤية 2030 التي تهدف إلى تحويل المملكة إلى قوة اقتصادية عالمية تعتمد على القطاعات غير النفطية كمحرك رئيسي للنمو الاقتصادي. علاوة على ذلك، الالتزام بمعايير الجودة يعزز من جاذبية المملكة كمركز للاستثمار الأجنبي، حيث يطمئن المستثمرون إلى أن البيئة الاستثمارية في السعودية تدعم الجودة والابتكار.

في النهاية، معايير الجودة ليست مجرد أدوات لتحسين المنتجات والخدمات على المستوى المحلي، بل هي مفتاح أساسي لفتح الأسواق العالمية أمام الشركات السعودية. من خلال الالتزام بهذه المعايير، يمكن للشركات السعودية تعزيز تنافسيتها، بناء سمعة قوية على المستوى الدولي، وتحقيق نمو مستدام يدعم رؤية المملكة 2030 في أن تصبح قوة اقتصادية عالمية مزدهرة..

• الابتكار والتحسين المستمر

معايير الجودة ليست مجرد مجموعة ثابتة من القواعد أو الإجراءات، بل هي نظام ديناميكي يتكيف مع التطورات التكنولوجية ومتطلبات السوق المتغيرة، مما يخلق بيئة تشجع على الابتكار والتحسين المستمر. في سياق الشركات السعودية، تسهم هذه المعايير في دفع الشركات نحو تطوير منتجات وخدمات جديدة تتماشى مع المتغيرات المتسارعة في السوق. من خلال تطبيق معايير الجودة، تصبح الشركات قادرة على الاستجابة بشكل أسرع لاحتياجات العملاء المتزايدة، وتحقيق مرونة أكبر في التعامل مع التغيرات التكنولوجية والتنظيمية.

الابتكار المستمر يعد عنصرًا حاسمًا في تحقيق التميز التنافسي، حيث يمكن للشركات السعودية استخدام معايير الجودة كأداة لتحقيق تحسينات مستدامة في عملياتها ومنتجاتها. على سبيل المثال، تطبيق معايير الجودة يمكن أن يساعد الشركات على تحسين كفاءة الإنتاج، تقليل الهدر، واستخدام الموارد بشكل أكثر فعالية. هذه التحسينات تعطي الشركات ميزة تنافسية، حيث يمكنها تقديم منتجات وخدمات بجودة أعلى وكلفة أقل مقارنةً بمنافسيها. كما أن الابتكار في العمليات الداخلية يساعد على تحسين تجربة العملاء، مما يزيد من ولائهم للشركة ويعزز سمعتها في السوق.

من الناحية العملية، معايير الجودة تشجع الشركات على استكشاف تقنيات جديدة وتبني أساليب عمل مبتكرة. في هذا السياق، الشركات السعودية مدعوة إلى تبني أحدث التكنولوجيا، مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء (IoT) ، لتحسين عمليات الإنتاج والمراقبة. هذه الابتكارات تسهم في تقديم حلول جديدة وفعالة تساعد على تحسين جودة المنتجات، وزيادة سرعة تقديمها إلى السوق، وتقليل التكاليف، مما يعزز من تنافسية الشركات على المستوى المحلي والدولي.

هذا التوجه نحو الابتكار والتحسين المستمر يتماشى مع رؤية المملكة 2030، التي تركز على بناء اقتصاد مستدام يعتمد على تنوع القطاعات والابتكار كمحرك رئيسي للنمو. المملكة تسعى من خلال رؤيتها إلى خلق بيئة عمل تنافسية تحفز الشركات على الابتكار المستمر، سواء كان ذلك في تطوير منتجات جديدة أو تحسين العمليات الداخلية. معايير الجودة في هذا السياق ليست هدفاً نهائياً، بل وسيلة لتوجيه الشركات نحو الاستمرارية في الابتكار وتحقيق التميز في الأداء.

كما أن معايير الجودة تسهم في بناء ثقافة مؤسسية تعزز من التفكير الابتكاري. الشركات التي تلتزم بتحسين الجودة تكون عادةً أكثر قدرة على التحسين والتطوير المستمر، حيث تكون إدارتها وفريق عملها متوجهين نحو البحث عن أفضل الحلول لتحديات السوق. هذه الثقافة تجعل من الابتكار جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية الشركة، وهو ما يساعدها على التكيف مع التغيرات السريعة في الاقتصاد العالمي.

في النهاية، معايير الجودة ليست فقط أداة لضمان الالتزام بالمواصفات القياسية، بل هي محفز رئيسي لتشجيع الابتكار والتحسين المستمر. من خلال هذه المعايير، يمكن للشركات السعودية تعزيز تنافسيتها، تحسين منتجاتها، وتلبية احتياجات السوق المتغيرة، مما يساهم في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 الطموحة.

الابتكار المستمر يمثل القوة الدافعة لتحقيق النجاح المستدام على المدى الطويل، وهو أحد الركائز الأساسية التي تسعى المملكة إلى تعزيزها لتصبح قوة اقتصادية عالمية.

2.3.7 التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في الشركات

عند تطبيق معايير الجودة في الشركات السعودية، تواجه هذه الشركات مجموعة من التحديات التي قد تعوق تحقيق الأهداف المرجوة من هذه المعايير. ومع ذلك، هناك مزايا ملحوظة يمكن أن تسهم في تعزيز القدرة التنافسية للشركات وتدعم التنمية المستدامة. دعونا نفصل التحديات الرئيسية التي تواجه الشركات السعودية في هذا السياق:

1. الموارد البشرية والمهارات

نقص الكفاءات المدربة والمتخصصة في إدارة الجودة يعد من أكبر التحديات التي تواجه الشركات السعودية، وذلك لأهمية الدور الذي تلعبه هذه الكفاءات في تطبيق معايير الجودة بفعالية وكفاءة. تطبيق أنظمة الجودة يتطلب مستوى عالٍ من المهارات الفنية والمعرفية، حيث يجب على فرق العمل أن تكون على دراية كاملة بالمعايير العالمية، ولديها القدرة على تطبيقها ومراقبة العمليات المختلفة في جميع مراحل الإنتاج أو تقديم الخدمات. هذا يشمل معرفة دقيقة بالعمليات التقنية والتحليلية، القدرة على تنفيذ أنظمة إدارة الجودة الشاملة (TQM)، والتمكن من الأدوات المستخدمة في مراقبة وتحليل الأداء، مثل أدوات الإحصاء وضبط العمليات.

ومع ذلك، تعاني الشركات السعودية من نقص في الأفراد الذين يمتلكون هذه المهارات. يعود السبب في ذلك إلى مجموعة من العوامل، من بينها ضعف برامج التعليم والتدريب المتخصصة في مجال إدارة

الجودة داخل المملكة، إضافة إلى عدم توفر برامج تدريبية كافية أو متقدمة يمكنها إعداد كوادر قادرة على التعامل مع التحديات التي تواجه الشركات عند تطبيق نظم الجودة. هذا النقص في الكفاءات المدربة يضع الشركات أمام صعوبات كبيرة، خاصة عندما تكون الأنظمة المراد تطبيقها معقدة وتتطلب فهماً عميقاً للإجراءات والمعايير الدولية، مثل المعايير التي وضعتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO).

بالتالي، هذا النقص يشكل عقبة رئيسية أمام تحقيق الشركات السعودية لأهدافها المتعلقة بتحسين الجودة، حيث إن التوظيف الخارجي أو استقدام الكفاءات من خارج المملكة غالباً ما يكون مكلفاً. لذلك، تواجه الشركات السعودية ضغوطاً مالية إضافية نتيجة حاجتها إلى استثمار مبالغ كبيرة في عمليات التوظيف أو الاستعانة بخبراء خارجيين لمساعدتها في تطبيق نظم الجودة. وقد يؤدي ذلك إلى تأخير في تطبيق هذه المعايير أو عدم تطبيقها بالشكل المطلوب، مما ينعكس سلباً على أداء الشركات وقدرتها على المنافسة في السوق.

للتغلب على هذا التحدي، الحل الأمثل هو استثمار الشركات في تطوير القدرات الحالية لموظفيها من خلال برامج تدريبية متخصصة في إدارة الجودة. يمكن لهذه البرامج أن توفر للموظفين الأدوات والمعرفة التي يحتاجونها لفهم وتطبيق معايير الجودة بفعالية. تدريب الموظفين القائمين بالفعل على عمليات الشركة يمكن أن يكون أكثر فعالية من استقدام خبراء خارجيين، حيث إن هؤلاء الموظفين يفهمون تفاصيل العمل الداخلية ويمكنون من تنفيذ التعديلات بشكل يتماشى مع بيئة العمل القائمة. تدريب الموظفين يجب أن يشمل برامج متقدمة في إدارة الجودة، مثل تطبيقات الجودة الشاملة (TQM)، وإدارة المخاطر، وتقنيات المراقبة والإصلاح، مما يمكنهم من التعامل مع التحديات المختلفة التي قد تواجه الشركة.

إضافةً إلى ذلك، من المهم أن تتعاون الشركات مع المؤسسات التعليمية والجامعات لتطوير برامج دراسات عليا وتدريب متخصصة في مجال الجودة. هذا التعاون يمكن أن يساهم في تأهيل جيل جديد من الكفاءات المدربة، كما يمكن أن يساعد على سد الفجوة الموجودة في سوق العمل السعودي. من خلال هذا النهج، يمكن للشركات أن تضمن استدامة في تطبيق معايير الجودة، وأن تتحقق من وجود كفاءات متخصصة داخل بيئتها العملية قادرة على المساهمة في تحسين الأداء وزيادة القدرة التنافسية.

في النهاية، من الواضح أن معالجة نقص الكفاءات المتخصصة في إدارة الجودة يتطلب استراتيجية متكاملة تشمل التعليم، التدريب، والتطوير المستمر للقدرات البشرية. الاستثمار في تدريب الموظفين الحاليين لا يعزز فقط تطبيق معايير الجودة بفعالية، بل يساهم أيضًا في خلق ثقافة تنظيمية تركز على التحسين المستمر والابتكار، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز مكانة الشركات السعودية في السوق العالمية وتحقيق أهدافها المرتبطة برؤية 2030..

2. التكاليف المرتفعة

تطبيق معايير الجودة يتطلب استثمارات مالية كبيرة، سواء كان ذلك في تطوير العمليات الداخلية، أو شراء المعدات الحديثة، أو استخدام برمجيات جديدة لتحسين عمليات المراقبة والتقييم. الشركات الصغيرة والمتوسطة تحديدًا تجد نفسها أمام تحدٍ مالي كبير، إذ قد لا تمتلك الموارد الكافية لتغطية هذه التكاليف. وعلى الرغم من أن هذه الاستثمارات تؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الربحية، فإن التكلفة الأولية تكون عائقًا كبيرًا للكثير من الشركات التي تعمل بموارد محدودة (العتيبي، 2019، ص

(68). هذا يوضح الحاجة إلى توفير دعم مالي من الحكومات أو برامج تمويل مخصصة لمساعدة هذه الشركات في تطبيق معايير الجودة.

بالإضافة إلى التحدي المالي الذي تواجهه الشركات الصغيرة والمتوسطة في تطبيق معايير الجودة، تظهر تحديات أخرى تتعلق بالمهارات والكفاءات البشرية. تطبيق معايير الجودة يتطلب مهارات متقدمة لدى العاملين، سواء في استخدام التكنولوجيا الحديثة أو في اتباع الإجراءات المعقدة المرتبطة بالجودة. كثير من الشركات، خاصة الصغيرة، قد تفتقر إلى الكفاءات اللازمة لإدارة نظم الجودة بشكل فعال، مما يدفعها إلى اللجوء إلى تدريب موظفيها أو توظيف خبراء متخصصين، وهو ما يمثل تكلفة إضافية إلى جانب التكاليف التشغيلية الأخرى (الراشد، 2020). هذه النفقات قد تزيد من الضغط المالي على الشركات وتجعل من الصعب عليها الحفاظ على التوازن بين الاستثمار في الجودة والحفاظ على ربحيتها.

إلى جانب ذلك، فإن تطبيق معايير الجودة يتطلب أيضًا التزامًا طويل الأمد من قبل الإدارة العليا. بناء ثقافة تنظيمية تدعم الجودة لا يحدث بين عشية وضحاها، بل يحتاج إلى استثمار في التدريب، وتطوير السياسات الداخلية، وتطبيق نظام رقابة صارم ومستدام. الشركات التي تفتقر إلى رؤية استراتيجية طويلة الأمد قد تجد نفسها غير قادرة على الالتزام بتنفيذ خطط الجودة، خاصة إذا كانت الأولوية بالنسبة لها هي تحقيق الربحية على المدى القصير بدلاً من التركيز على الفوائد المستدامة التي يمكن أن تحققها من خلال تطبيق معايير الجودة (الزهراني، 2021). هذا يوضح ضرورة توافر قيادة قوية ومستعدة للاستثمار في الجودة، حتى وإن كانت النتائج المرجوة لا تظهر إلا على المدى الطويل.

علاوة على ذلك، تُظهر الدراسات أن الشركات التي تستثمر في تطبيق معايير الجودة تواجه في بعض الأحيان تحديات تتعلق بمقاومة التغيير من قِبل الموظفين. التغييرات في العمليات والإجراءات، مثل تطبيق أدوات جديدة أو تعديل أساليب العمل، قد تُقابل بمقاومة من العاملين الذين يشعرون بالراحة في استخدام الطرق التقليدية. هذه المقاومة قد تؤثر سلبًا على عملية تطبيق الجودة وتزيد من صعوبة نجاحها. من هنا تظهر الحاجة إلى توعية الموظفين بأهمية الجودة وكيفية تأثيرها الإيجابي على العمل ومستقبل الشركة (الحري، 2022). إدماج الموظفين في عملية التحسين المستمر وتقديم حوافز لتحفيزهم على التعاون قد يكون جزءًا من الحل لتجاوز هذه المقاومة.

بجانب هذه التحديات، يوجد تحدي يتمثل في ضمان استمرارية التزام الموردين بمعايير الجودة المطلوبة. في العديد من الحالات، تعتمد الشركات على موردين خارجيين لتزويدها بالمواد أو الخدمات الضرورية لعملياتها. إذا لم يلتزم هؤلاء الموردون بمعايير الجودة المطلوبة، فإن ذلك قد يؤثر سلبًا على المنتجات النهائية للشركة، مما يعرض سمعتها للخطر (العنزي، 2020). لذا، فإن إدارة سلاسل التوريد تصبح ضرورية لضمان أن كافة الأطراف التي تشارك في عملية الإنتاج تلتزم بمعايير الجودة المطلوبة. يمكن أن يشكل هذا تحديًا إضافيًا، حيث يتطلب من الشركات مراقبة جودة المواد والخدمات باستمرار، وربما إدخال عمليات تدقيق إضافية للتأكد من توافق الموردين مع المعايير.

تطبيق معايير الجودة يمثل فرصة كبيرة للشركات لتعزيز أدائها وزيادة قدرتها التنافسية، لكنه يأتي مصحوبًا بتحديات متعددة تتطلب استثمارات مالية وبشرية وإدارية. تجاوز هذه التحديات يتطلب تخطيطًا استراتيجيًا طويل الأمد ودعمًا مستمرًا من قبل الإدارة والموظفين والموردين، إلى جانب توفير الدعم المالي

من جهات خارجية مثل الحكومات أو مؤسسات التمويل لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في رحلتها نحو تحسين الجودة.

3. المقاومة الداخلية للتغيير

إحدى أبرز التحديات التي تواجه الشركات السعودية هي المقاومة الداخلية للتغيير، وهي ظاهرة شائعة حيث يتردد الموظفون في تبني ممارسات جديدة أو تغيير طرق العمل التقليدية. مقاومة التغيير قد تأتي من عدم الفهم الكافي لأهمية معايير الجودة أو الخوف من التأثير على أدوارهم الحالية. هذه المقاومة تؤدي إلى بطء في عملية التنفيذ وقد تعيق الشركة عن تحقيق الفائدة القصوى من معايير الجودة. للتغلب على هذه العقبة، يتعين على الشركات الاستثمار في برامج توعية وتدريب توضح للموظفين فوائد التحسينات التي ستجلبها معايير الجودة على المدى الطويل (القحطاني، 2021، ص 72).

4. ضعف الوعي بأهمية الجودة

على الرغم من تزايد الاهتمام بتطبيق معايير الجودة في السعودية، إلا أن بعض الشركات لا تزال تعاني من ضعف الوعي حول أهمية هذه المعايير وتأثيرها على الأداء المؤسسي. في العديد من الحالات، يُنظر إلى الجودة على أنها عبء إضافي أو مطلب تنظيمي فقط، بدلاً من اعتبارها أداة استراتيجية لتحسين الكفاءة وزيادة التنافسية. هذا الفهم المحدود يعوق تبني معايير الجودة بشكل كامل داخل الشركات ويجعل من الصعب تطبيقها بفعالية. الوعي المنخفض يؤثر أيضاً على الالتزام الداخلي، مما يؤدي إلى عدم تحقيق نتائج ملموسة في تحسين الأداء (عبدالله، 2017، ص 89).

5. البيروقراطية والتنظيمات المعقدة

الشركات السعودية، مثل العديد من الشركات في العالم، تواجه تحديات كبيرة عند التعامل مع البيروقراطية التنظيمية، خاصة فيما يتعلق بتبني وتنفيذ معايير الجودة. البيروقراطية التنظيمية تشير إلى الإجراءات واللوائح المتعددة التي تفرضها الهيئات الرقابية المختلفة، والتي تهدف عادةً إلى ضمان الامتثال للمواصفات والمعايير المطلوبة في السوق. ورغم أن هذه اللوائح تسهم في حماية المستهلك وتعزيز جودة المنتجات والخدمات، إلا أنها قد تشكل تحديًا كبيرًا للشركات من حيث التكيف السريع مع المتطلبات المتغيرة.

إحدى أكبر المشكلات التي تواجهها الشركات السعودية في هذا السياق هي التعقيدات التي ترافق العمليات التنظيمية. في العديد من القطاعات، قد تكون اللوائح التنظيمية متعددة ومتداخلة، وتتطلب من الشركات تقديم الكثير من الوثائق والمعلومات، أو الالتزام بإجراءات طويلة ومعقدة للموافقة على تطبيق معايير الجودة. هذه العمليات قد تستغرق وقتًا طويلاً وتستهلك الكثير من الجهد الإداري. بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة، التي تمتلك موارد محدودة، قد يكون الالتزام بهذه اللوائح عائقًا كبيرًا، حيث إن إدارة العمليات التنظيمية قد تستنزف الوقت الذي يمكن أن يُستثمر في تحسين الجودة أو الابتكار. في بعض الحالات، قد تؤدي هذه العمليات إلى تأخير تنفيذ خطط تطبيق الجودة، مما يؤثر سلبًا على قدرة الشركات على التنافس في السوق المحلية أو الدولية.

البيروقراطية التنظيمية تتطلب أيضًا من الشركات الاستجابة بسرعة للتغيرات التي تطرأ على القوانين واللوائح، والتي قد تكون متكررة في بعض القطاعات. على سبيل المثال، في القطاعات الصناعية أو الصحية، قد تفرض الهيئات التنظيمية تحديثات دورية للمعايير واللوائح نتيجة لتطور التكنولوجيا أو لأسباب تتعلق بالسلامة. هذا يستلزم من الشركات تعديل أنظمتها وعملياتها بشكل مستمر لتلبية هذه المتطلبات

الجديدة، وهو ما يزيد من الضغط الإداري والمالي عليها. الشركات التي لا تستطيع التكيف بسرعة قد تواجه عقوبات تنظيمية أو تفقد تصاريح العمل، مما يزيد من التكاليف المالية ويؤثر سلبًا على سمعتها في السوق.

علاوة على ذلك، التكاليف المرتبطة بالامتثال التنظيمي تعد تحديًا آخر. الشركات التي تسعى إلى تطبيق معايير الجودة قد تجد نفسها مطالبة بتخصيص موارد مالية كبيرة للامتثال للوائح المعقدة. هذه التكاليف تشمل تعيين مستشارين قانونيين أو خبراء جودة لمساعدة الشركة في فهم المتطلبات القانونية والامتثال لها. كما قد تتطلب البيروقراطية التنظيمية شراء معدات جديدة، تحديث البنية التحتية، أو تطوير أنظمة مراقبة وتقييم لضمان الامتثال لمعايير الجودة المحددة. هذه التكاليف قد تتزايد مع مرور الوقت، خاصة إذا كانت اللوائح التنظيمية تتطلب تحديثات مستمرة أو تطبيق تقنيات جديدة.

من ناحية أخرى، تعتبر البيروقراطية التنظيمية في بعض الأحيان عقبة أمام الابتكار. الشركات التي تواجه تعقيدات تنظيمية كبيرة قد تركز معظم جهودها على الامتثال للوائح بدلاً من استثمار الوقت والموارد في تطوير منتجات جديدة أو تحسين العمليات الداخلية. هذه التحديات التنظيمية قد تؤدي إلى تراجع الرغبة في المخاطرة أو تجربة حلول جديدة، وهو ما يبطئ من وتيرة الابتكار داخل الشركات. في النهاية، قد يؤدي هذا التباطؤ إلى ضعف التنافسية، حيث تصبح الشركات أقل قدرة على مواكبة المتغيرات السريعة في السوق والتكيف مع تفضيلات المستهلكين.

لحل هذه التحديات، يتطلب الأمر دعمًا أكبر من الهيئات الحكومية والتنظيمية لتبسيط الإجراءات واللوائح. تبني سياسات تسهل على الشركات الامتثال لمعايير الجودة دون فرض تعقيدات زائدة يمكن أن

يساعد في تسريع وتيرة التطبيق. كما يمكن توفير برامج دعم أو حوافز مالية للشركات التي تعمل بجدية على تحسين معايير الجودة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون هناك حوار مستمر بين الشركات والجهات التنظيمية لضمان وضوح المتطلبات والتأكد من أن الشركات قادرة على الامتثال دون تحمل أعباء غير ضرورية.

في النهاية، التعامل مع البيروقراطية التنظيمية والمعايير المتعددة قد يمثل تحديًا كبيرًا للشركات السعودية، لكنه ليس مستحيلًا. مع التخطيط الجيد، وتوفير الموارد المناسبة، ودعم الهيئات الحكومية، يمكن للشركات التغلب على هذه التحديات وتحقيق تحسينات ملموسة في جودة منتجاتها وخدماتها، بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030.

6. التحديات التقنية والبنية التحتية

تطبيق معايير الجودة غالبًا ما يتطلب استخدام تكنولوجيا متقدمة لتحسين العمليات وضمان الامتثال للمعايير. في بعض الشركات، خصوصًا الصغيرة والمتوسطة، قد تكون البنية التحتية التقنية غير كافية لدعم هذه المتطلبات. هذا يشمل نقص الأدوات التكنولوجية اللازمة أو عدم توافر أنظمة إدارة الجودة المحدثة التي تساهم في مراقبة وتحليل العمليات بشكل دقيق وفعال. بدون بنية تحتية قوية، يصبح من الصعب تطبيق معايير الجودة بفعالية (الغامدي، 2019، ص 47).

تطبيق معايير الجودة في الشركات يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا المتقدمة التي تساهم في تحسين العمليات، ضمان الامتثال للمعايير، ومراقبة الأداء بشكل دقيق. هذا يعني أن البنية التحتية التقنية للشركة تلعب دوراً محورياً في تسهيل تطبيق معايير الجودة. ومع ذلك، الشركات الصغيرة والمتوسطة غالباً ما

تواجه تحديات كبيرة في هذا الجانب، حيث تكون البنية التحتية التقنية لديها غير كافية لدعم المتطلبات المعقدة المرتبطة بتطبيق الجودة. هذا النقص في البنية التحتية التكنولوجية يمكن أن يعيق قدرة الشركات على تنفيذ أنظمة الجودة الحديثة بفعالية ويؤدي إلى مشكلات تتعلق بجودة المنتجات أو الخدمات المقدمة. إحدى المشكلات الأساسية التي تواجهها هذه الشركات هي عدم توافر الأدوات التكنولوجية المناسبة لإدارة الجودة. تطبيق معايير الجودة غالباً ما يتطلب استخدام برمجيات متخصصة مثل أنظمة إدارة الجودة (QMS)، والتي تساعد في توثيق العمليات، مراقبة الأداء، وتحليل البيانات بشكل مستمر. هذه الأنظمة توفر تقارير دقيقة تمكن الشركات من التعرف على الأخطاء أو الانحرافات في العمليات بسرعة واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشكل فوري. لكن العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة قد لا تمتلك القدرة على شراء أو تنفيذ هذه الأنظمة المتقدمة نظراً لتكلفتها العالية، مما يجعلها تعتمد على الطرق اليدوية أو الأدوات القديمة التي قد تكون غير كافية لضمان الامتثال الكامل لمعايير الجودة.

علاوة على ذلك، تطبيق معايير الجودة يتطلب بنية تحتية تقنية حديثة ومتكاملة، تشمل أجهزة حديثة وشبكات تكنولوجيا معلومات قوية. الشركات التي تعاني من نقص في هذه البنية التحتية قد تجد صعوبة في جمع البيانات بشكل فعال أو في تحليلها، مما يؤدي إلى تأخير في اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة. على سبيل المثال، قد تكون عمليات جمع البيانات يدوية وغير مؤتمتة، مما يزيد من احتمالية حدوث أخطاء بشرية ويقلل من دقة التحليلات. في غياب الأنظمة المؤتمتة، يصبح من الصعب تتبع العمليات بدقة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أو تعديل لضمان التوافق مع معايير الجودة.

التحدي الآخر الذي تواجهه الشركات الصغيرة والمتوسطة هو عدم توافر الموظفين المدربين على استخدام التكنولوجيا الحديثة الخاصة بإدارة الجودة. حتى إذا تمكنت الشركات من شراء الأنظمة التكنولوجية المطلوبة، فإن استخدامها بشكل فعال يتطلب تدريباً مستمراً للموظفين لضمان استغلال هذه الأدوات بالشكل الأمثل. الشركات التي تفتقر إلى الموارد المالية قد تجد نفسها غير قادرة على توفير التدريب الكافي، مما يؤدي إلى ضعف في استخدام التكنولوجيا وتراجع في كفاءة تطبيق معايير الجودة. هذا النقص في التدريب يحد من الفوائد التي يمكن تحقيقها من استخدام التكنولوجيا المتقدمة ويجعل من الصعب تحقيق تحسينات مستدامة في الجودة.

بالإضافة إلى ذلك، نقص البنية التحتية التكنولوجية يؤثر على قدرة الشركات في تطبيق التحسين المستمر، وهو مبدأ أساسي في معايير الجودة. التكنولوجيا الحديثة توفر بيانات تحليلية دقيقة تمكن الشركات من التعرف على أنماط المشاكل وإجراء التحسينات بشكل مستمر، لكن بدون بنية تحتية قوية، يصبح من الصعب الوصول إلى هذه البيانات وتحليلها بفعالية. الشركات التي تعتمد على الأساليب التقليدية قد تفتقر إلى القدرة على تحديد الاتجاهات أو المشكلات المتكررة، مما يجعلها أقل قدرة على التحسين المستمر وتحقيق التميز التنافسي.

من أجل التغلب على هذا التحدي، يجب أن تبحث الشركات عن حلول مبتكرة لتطوير بنيتها التحتية التكنولوجية. قد يتطلب ذلك الاستثمار في تحديث الأجهزة والبرمجيات، أو الاعتماد على حلول تكنولوجية أكثر كفاءة من حيث التكلفة مثل الحوسبة السحابية (cloud computing). الحوسبة السحابية توفر

للشركات القدرة على استخدام أنظمة متقدمة لإدارة الجودة بدون الحاجة إلى استثمار كبير في البنية التحتية المادية. هذه الحلول تمكن الشركات من الوصول إلى أحدث التقنيات بأقل تكلفة، مع ضمان المرونة في التوسع والتكيف مع المتغيرات في السوق. إلى جانب تحسين البنية التحتية، يجب أن تولي الشركات اهتمامًا كبيرًا لتدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة. التدريب المستمر ضروري لضمان أن يكون الموظفون قادرين على استخدام الأدوات التكنولوجية المتاحة بفعالية، وأن يكونوا على دراية بأحدث الاتجاهات في مجال إدارة الجودة. من خلال توفير الموارد اللازمة للتدريب، يمكن للشركات تعزيز كفاءتها في تطبيق معايير الجودة وتحقيق تحسينات مستدامة في أدائها. في النهاية، تطبيق معايير الجودة يتطلب بنية تحتية تكنولوجية متينة تدعم عمليات المراقبة والتحليل المستمر. الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعاني من نقص في هذه البنية التحتية تواجه تحديات كبيرة في ضمان الامتثال لمعايير الجودة وتحقيق تحسينات مستدامة. لكن مع الاستثمار الصحيح في التكنولوجيا والتدريب، يمكن لهذه الشركات التغلب على هذه التحديات وتحقيق مستويات عالية من الجودة التي تمكنها من التنافس بفعالية في الأسواق المحلية والدولية.

7. ضغوط السوق والمنافسة

تواجه الشركات السعودية تحديات من حيث الضغط المستمر من السوق والمنافسة المحلية والدولية. في كثير من الأحيان، قد تفضل الشركات التركيز على تحقيق أهداف قصيرة الأجل مثل زيادة الإيرادات أو الحفاظ على الحصة السوقية بدلاً من استثمار الوقت والموارد في تطبيق معايير الجودة التي قد لا تظهر نتائجها إلا على المدى الطويل. هذه الضغوط تدفع بعض الشركات إلى تأجيل أو تقليل الجهود المبذولة في تطبيق الجودة لضمان استدامة نجاحها المالي في الأجل القريب (العنزي، 2020، ص 61).

8. التغيرات التنظيمية المفاجئة

قد تواجه الشركات تحديات مرتبطة بالتغيرات التنظيمية أو الإدارية المفاجئة التي قد تؤثر على استمرارية تطبيق معايير الجودة. على سبيل المثال، تغييرات في القيادة أو التوجهات الاستراتيجية قد تؤدي إلى تقليل التركيز على الجودة كأولوية للشركة. هذا يمكن أن يؤثر على استدامة برامج الجودة ويجعل من الصعب تحقيق الالتزام الكامل بها على المدى الطويل (العسيري، 2021، ص 36).

9. نقص الدعم الحكومي للشركات الصغيرة

في حين أن الحكومة السعودية تلعب دورًا في دعم الشركات الكبيرة في تطبيق معايير الجودة، قد تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة نقصًا في هذا الدعم، سواء من حيث التمويل أو الحصول على الاستشارات اللازمة. الشركات الصغيرة تحتاج إلى دعم أكبر لتطوير قدراتها على تطبيق معايير الجودة، ولكن عدم توافر هذا الدعم قد يجعلها تواجه صعوبة في المنافسة مع الشركات الأكبر التي لديها موارد أكبر (الزهراني، 2018، ص 93).

المحور الثاني: آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة:

تعد الرقابة على تطبيق معايير الجودة جزءًا أساسيًا من ضمان التزام الشركات بتلك المعايير، حيث إن تطبيق معايير الجودة بشكل فعال يحتاج إلى أنظمة رقابة صارمة ومتابعة مستمرة. تهدف هذه الرقابة إلى التأكد من أن الشركات تطبق المعايير المتفق عليها بكفاءة، وأن عمليات الإنتاج أو تقديم الخدمات تلتزم بمستويات الجودة المطلوبة. كما أن الرقابة تلعب دورًا حيويًا في الكشف عن أي انحرافات أو أخطاء محتملة في وقت مبكر، مما يتيح للشركات اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للحفاظ على الجودة. في هذا المحور،

سنسلط الضوء على الآليات المختلفة التي يتم استخدامها لضمان تطبيق معايير الجودة في الشركات، بما في ذلك أنظمة التفتيش الدوري، المراجعة الداخلية والخارجية، واستخدام التقنيات الحديثة مثل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في تتبع عمليات الجودة. هذه الآليات تساهم في تعزيز الشفافية والمسؤولية داخل الشركات، وتساعد على تحقيق أهداف الجودة المستدامة التي تتماشى مع رؤية المملكة 2030.

2.3.8 تأثير دور القيادة في تعزيز ثقافة الجودة:

تلعب القيادة دوراً محورياً في تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات. القائد الناجح هو الذي يضع رؤية واضحة للجودة ويحفز فريقه على تبني هذه الرؤية كجزء من الممارسات اليومية. يعتبر الالتزام بالتحسين المستمر والتواصل الفعال مع الموظفين من العناصر الأساسية التي تساهم في تعزيز ثقافة الجودة. القائد يخلق بيئة تشجع على الابتكار وتقديم الأفكار التي تحسن الأداء وتضمن تلبية المعايير المطلوبة. وفقاً لدراسة أجراها Lee وChen (2022، ص. 478)، فإن القادة الذين يتبنون نهج القيادة الشاملة ويسعون إلى مشاركة جميع الموظفين في صنع القرارات المتعلقة بالجودة يحققون نتائج أفضل في تحسين العمليات ورفع مستوى رضا العملاء.

علاوة على ذلك، يشير Bass (1990، ص. 23) إلى أن القيادة التحويلية تلعب دوراً مهماً في إحداث تغييرات إيجابية فيما يتعلق بتعزيز ثقافة الجودة. القادة التحويليون يشجعون الموظفين على تحدي الوضع الراهن والسعي لتحسين الأداء من خلال تطوير مهاراتهم والالتزام بأعلى معايير الجودة.

في بيئة العمل، يمكن للقيادة أن يدعموا جودة الأداء من خلال تقديم تدريب مستمر وتطوير المهارات، وضمان توافر الأدوات المناسبة لتحقيق أعلى مستويات الجودة. هذا التأكيد على الجودة ينعكس إيجاباً على

سمعة المؤسسة وقدرتها على المنافسة في الأسواق العالمية (Smith، سميث، 2019، ص. 1210). أيضًا، يلعب القائد دورًا في بناء نظام للمكافآت والحوافز لتحفيز الموظفين على الالتزام بمعايير الجودة والابتكار في تحسين العمليات.

2.3.9 القيادة التحويلية وأثرها على الالتزام بالجودة:

تعتبر القيادة التحويلية من أهم الأساليب القيادية التي تؤثر بشكل مباشر على تعزيز الالتزام بالجودة داخل المؤسسات، حيث تعتمد هذه القيادة على تحفيز الموظفين لإحداث تغيير إيجابي في بيئة العمل، وتشجعهم على تجاوز الأهداف التقليدية والسعي نحو مستويات أعلى من الأداء والجودة. القائد التحويلي يتميز بقدرته على إلهام فريق العمل من خلال رؤية مستقبلية واضحة تركز على التحسين المستمر والابتكار، وهذا النوع من القيادة يُعزز من الشعور بالانتماء لدى الموظفين، ويجعلهم أكثر التزاماً بالجودة في الأداء والإنتاج.

ووفقًا لدراسة أجراها المعهد العربي للتنمية الإدارية، فإن القادة التحويليين يساهمون بشكل كبير في رفع مستوى الأداء المؤسسي من خلال تطوير ثقافة الالتزام بالجودة. القادة الذين يتبنون هذا الأسلوب يعززون من قدرة الفرق على الابتكار وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للجودة. الدراسة أشارت إلى أن القيادة التحويلية تؤدي إلى زيادة ثقة الموظفين في قدراتهم وتعزز من شعورهم بالمسؤولية تجاه تحقيق معايير الجودة (المعهد العربي للتنمية الإدارية، 2020، ص. 35).

كما أوضحت دراسة أخرى أجراها الدكتور علي بن سعيد الزهراني أن القيادة التحويلية تساعد في خلق بيئة عمل تركز على التحسين المستمر والجودة من خلال تعزيز التواصل الفعال بين القائد والموظفين. الزهراني

يشير إلى أن القائد التحويلي يسهم في رفع مستوى الالتزام بالجودة عن طريق تقديم الدعم المستمر والتدريب اللازم للموظفين، مما يجعلهم أكثر استعداداً لتحقيق مستويات عالية من الأداء (الزهراني، 2019، ص. 57).

2.3.10 القيادة الاستراتيجية ودورها في تحقيق أهداف الجودة.

• آليات الرقابة على الجودة:

آليات الرقابة على الجودة تعتبر جزءاً أساسياً من أي نظام إدارة جودة فعال، حيث تهدف إلى ضمان أن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة تلتزم بالمعايير المطلوبة وتحقق رضا العملاء. تعتمد هذه الآليات على عدة خطوات وإجراءات تساهم في التحكم بجودة الإنتاج وتحسين العمليات المستمرة داخل المؤسسة.

• التفتيش الدوري:

من أهم آليات الرقابة على الجودة هو التفتيش الدوري على المنتجات والخدمات في مختلف مراحل الإنتاج. يتم ذلك من خلال فحص عينات محددة بشكل عشوائي أو منهجي للتأكد من أن المعايير المطلوبة قد تم تحقيقها. هذا الفحص يساعد في اكتشاف العيوب وتصحيحها في المراحل المبكرة، مما يقلل من التكاليف المرتبطة بالعيوب بعد الإنتاج.

• استخدام أدوات الجودة:

تشمل آليات الرقابة استخدام أدوات الجودة مثل المخططات البيانية (Charts)، مخططات التشتت (Scatter Diagrams)، ومخططات التردد (Histograms). هذه الأدوات تساعد في مراقبة الأداء وتحليل

البيانات بشكل يتيح التعرف على المشكلات المحتملة والتصرف بسرعة لمعالجتها. على سبيل المثال، تُستخدم خرائط التحكم (Control Charts) لمراقبة استقرار العمليات وضبط التغيرات.

- **إجراءات تصحيحية واستباقية:**

تتضمن هذه الآليات وضع سياسات وإجراءات تهدف إلى التعامل مع العيوب أو الانحرافات عن المعايير المحددة. تشمل الإجراءات التصحيحية اتخاذ خطوات فورية لحل المشكلات، في حين تركز الإجراءات الاستباقية على منع حدوث المشكلات من الأساس من خلال التحسين المستمر ومراجعة العمليات بشكل دوري.

- **التدقيق الداخلي والخارجي:**

التدقيق يعتبر من الأدوات المهمة لضمان جودة العمليات. يتم التدقيق الداخلي من قبل فريق متخصص داخل المؤسسة للتأكد من أن جميع العمليات تسير وفقاً للمعايير. أما التدقيق الخارجي فيتم من قبل جهات محايدة أو مؤسسات تعتمد المعايير العالمية مثل ISO، والتي تمنح شهادات جودة للمؤسسات الملتزمة بالمعايير الدولية.

- **إشراك الموظفين في عمليات الجودة:**

تشمل هذه الآلية إشراك جميع أفراد المؤسسة في عملية تحسين الجودة، حيث يتم تدريبهم على معايير الجودة وأهمية دورهم في تطبيقها، وتساهم فرق العمل المتخصصة في الجودة في جمع المعلومات وتحليلها واقتراح التحسينات بناءً على النتائج التي يتم الحصول عليها.

- **استخدام التكنولوجيا الحديثة:**

أصبحت التكنولوجيا جزءًا لا يتجزأ من آليات الرقابة على الجودة، حيث تساعد أدوات التحليل الرقمية وأنظمة المعلومات على جمع وتحليل البيانات بشكل أسرع وأكثر دقة، كما تُستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء (IoT) في مراقبة العمليات تلقائيًا وتحديد المشكلات قبل أن تتفاقم. وبناءً على ما سبق إدراجه تعمل آليات الرقابة على الجودة بشكل تكاملي لتحقيق هدف رئيسي وهو ضمان التزام المؤسسة بمعايير الجودة وتقديم منتجات أو خدمات تفي بتوقعات العملاء. من خلال الاعتماد على التفتيش الدوري، استخدام أدوات الجودة، والتدقيق الداخلي والخارجي، يمكن للمؤسسات الحفاظ على مستويات عالية من الجودة والتحسين المستمر في الأداء.

2.3.11 أنواع الرقابة وآليات المراقبة المستخدمة في القطاع الخاص:

- الدور الرقابي للحكومة ومؤسسات الجودة في المملكة:

الدور الرقابي للحكومة ومؤسسات الجودة في المملكة العربية السعودية يلعب دورًا حيويًا في تعزيز وضمان الجودة في مختلف القطاعات من خلال مجموعة من المؤسسات الرقابية والتشريعية. تعمل هذه المؤسسات بشكل تكاملي مع الجهات الحكومية لتحقيق رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى رفع مستويات الجودة في الخدمات والمنتجات المقدمة محليًا ودوليًا.

- الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO)

الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة تعتبر من أبرز المؤسسات الحكومية التي تتولى تطوير وتحديد المواصفات القياسية الوطنية التي يجب أن تلتزم بها جميع الشركات والمؤسسات. الهيئة تقوم بإعداد

واعتماد المواصفات القياسية الوطنية للسلع والمنتجات وتطبيق معايير الجودة على الصناعات المحلية والمستوردة (الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، 2020، ص. 25).

• الهيئة العامة للغذاء والدواء (SFDA)

الهيئة العامة للغذاء والدواء هي الجهة المسؤولة عن الرقابة على جودة وسلامة الأغذية والأدوية والأجهزة الطبية. تقوم الهيئة بتطبيق معايير صارمة لضمان سلامة المنتجات من خلال مراقبة جميع المراحل الإنتاجية والتوزيعية، وإجراء الفحوصات المخبرية على المنتجات للتحقق من جودتها (الهيئة العامة للغذاء والدواء، 2019، ص. 48).

• وزارة التجارة والاستثمار:

وزارة التجارة والاستثمار تعتبر جهة رقابية أخرى تلعب دورًا هامًا في تنظيم وتطبيق معايير الجودة في السوق السعودي. تقوم الوزارة بتنفيذ حملات تفتيش على الأسواق والتحقق من التزام المنشآت بالمعايير التنظيمية وسحب المنتجات المخالفة من الأسواق (وزارة التجارة والاستثمار، 2021، ص. 14).

• برنامج التحول الوطني ورؤية 2030:

تسعى رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الوطني إلى تطوير معايير الجودة وتحسين بيئة الأعمال والخدمات، ومن خلال هذه البرامج، تعمل الحكومة على تعزيز الابتكار وتحفيز المؤسسات على الالتزام بمعايير الجودة والتميز لتحقيق التنافسية العالمية (برنامج التحول الوطني، 2022، ص. 102).

• شهادات الجودة والمعايير الدولية:

تشجع الحكومة المؤسسات على الحصول على شهادات الجودة مثل ISO لضمان التزامها بالمعايير الدولية، وتعزز من تنافسيتها في الأسواق العالمية من خلال برامج تحفيزية لتطوير الجودة (الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، 2020، ص. 30).

2.3.12 العقوبات والحوافز المرتبطة بالالتزام بمعايير الجودة:

العقوبات والحوافز المرتبطة بالالتزام بمعايير الجودة تُعد أداة فعّالة لتعزيز الامتثال وتشجيع الشركات على الالتزام بالمعايير المعتمدة لضمان تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية. الحكومة والمؤسسات المختصة تعتمد على هذه الآليات لضمان سلامة المنتجات وحماية حقوق المستهلكين، بالإضافة إلى تعزيز التنافسية في السوق المحلي والدولي. تفرض الحكومة عقوبات صارمة على الشركات التي تخالف معايير الجودة بهدف حماية المستهلكين وضمان أن تكون المنتجات أو الخدمات آمنة وتلبي توقعاتهم. وتتنوع العقوبات حسب مستوى المخالفة وشدتها، ومن أبرز هذه العقوبات:

1. الغرامات المالية

الغرامات المالية تُعد من أبرز الأدوات التي تستخدمها الحكومة لمعاقبة الشركات المخالفة لمعايير الجودة. يتم فرض هذه الغرامات على الشركات التي تقدم منتجات أو خدمات لا تتطابق المواصفات والمعايير المعتمدة. قد تتفاوت قيمة الغرامات حسب نوع المخالفة، حجم الشركة، وتأثير المنتج المخالف. فعلى سبيل المثال، فرضت وزارة التجارة والاستثمار غرامات تتراوح بين 10,000 و 50,000 ريال سعودي على الشركات التي ثبت تورطها في تقديم منتجات غير مطابقة لمعايير الجودة (وزارة التجارة والاستثمار، 2021، ص. 22).

الغرامات المالية تسهم في ردع الشركات عن تقديم منتجات أو خدمات دون المستوى المطلوب، كما تحفزها على تحسين أنظمتها الداخلية.

2. سحب المنتجات من السوق

في حالة اكتشاف أن المنتجات لا تتوافق مع معايير الجودة، يمكن للحكومة أو الهيئات الرقابية مثل وزارة التجارة أو الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة أن تتخذ قرارًا بسحب المنتجات المخالفة من الأسواق. سحب المنتجات لا يقتصر فقط على إزالة المنتجات من أرفف المتاجر، بل قد يتطلب من الشركات تقديم حلول إصلاحية، مثل استبدال المنتجات المعيبة أو إعادة تصليحها لضمان سلامة المستهلكين. هذه العقوبة تهدف إلى حماية المستهلكين من أي أضرار قد تنتج عن استخدام منتجات ذات جودة منخفضة.

3. إيقاف النشاط التجاري

في حالات المخالفات المتكررة أو الكبيرة، قد تتخذ الهيئات الرقابية قرارًا بإيقاف نشاط الشركة جزئيًا أو كليًا. هذه العقوبة تُفرض عادةً في الحالات التي تفشل فيها الشركة في الامتثال لمعايير الجودة على الرغم من التحذيرات السابقة. على سبيل المثال، يمكن للهيئة العامة للغذاء والدواء إغلاق الشركات التي تكرر مخالفة المعايير الصحية والجودة، مثل الشركات الغذائية التي تهدد سلامة المستهلكين (الهيئة العامة للغذاء والدواء، 2019، ص. 34). هذه العقوبة تعتبر وسيلة قوية لضمان جدية الشركات في التزامها بمعايير الجودة.

4. سحب التراخيص

سحب أو تعليق التراخيص يُعتبر من أشد العقوبات التي قد تُفرض على الشركات المخالفة. إذا استمرت الشركة في تقديم منتجات أو خدمات غير مطابقة للمعايير، قد تتخذ الحكومة قرارًا بسحب ترخيصها، مما يمنعها من ممارسة نشاطها التجاري. هذه العقوبة قد تكون مؤقتة حتى تصحيح الوضع أو دائمة في حالة المخالفات الجسيمة. سحب التراخيص يدفع الشركات إلى تحسين سياساتها وعملياتها لضمان الامتثال المستمر.

2.3.13 الحوافز المرتبطة بالالتزام بمعايير الجودة

إلى جانب العقوبات، تقدم الحكومة حوافز للشركات التي تلتزم بمعايير الجودة، مما يشجعها على تحسين منتجاتها وخدماتها وتعزيز التنافسية. ومن أبرز هذه الحوافز:

1. الإعفاءات الضريبية

الإعفاءات الضريبية تُعد أداة حيوية تستخدمها الحكومات لتحفيز الشركات على تبني ممارسات تتماشى مع الأهداف الاقتصادية والتنموية للدولة. في حالة الشركات التي تلتزم بتطبيق معايير الجودة الدولية والمحلية، تقدم الحكومة هذه الإعفاءات كنوع من الحوافز المالية. الهدف من هذه الإعفاءات هو تقليل الأعباء المالية التي تقع على عاتق الشركات نتيجة الالتزام بمعايير الجودة العالية، والتي غالباً ما تتطلب استثمارات كبيرة في تطوير العمليات، التدريب، والتكنولوجيا الحديثة.

تطبيق معايير الجودة يتطلب من الشركات الاستثمار في تحسين نظم الإنتاج، تطوير البنية التحتية، وتوظيف أو تدريب العمالة المتخصصة في إدارة الجودة. هذه الاستثمارات قد تكون مكلفة، خصوصاً بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة. ولذلك، تسهم الإعفاءات الضريبية في تقليل هذه التكاليف، مما يمنح الشركات

فرصة لتخصيص جزء من ميزانيتها لتطوير العمليات وتحسين الجودة دون أن تؤثر الأعباء الضريبية سلبيًا على ربحيتها.

الإعفاءات الضريبية قد تأخذ أشكالاً مختلفة. فمنها ما يكون جزئيًا، حيث تُمنح الشركات خصمًا معينًا على نسبة الضرائب المفروضة عليها بناءً على التزامها بمعايير الجودة. وهناك إعفاءات كاملة تُقدم للشركات التي تحقق معايير جودة محددة أو تحصل على شهادات جودة معترف بها عالميًا مثل ISO. هذا النوع من الإعفاءات يمكن أن يكون جزءًا من استراتيجية حكومية لدعم الاقتصاد وجذب الاستثمارات، إذ يتيح للشركات تحسين منتجاتها وخدماتها بما يتوافق مع المعايير الدولية، مما يفتح لها أبوابًا أوسع للتصدير والمنافسة في الأسواق العالمية.

إلى جانب الفوائد المالية المباشرة، الإعفاءات الضريبية تعزز أيضًا من قيمة العلامة التجارية للشركة في السوق. الشركات التي تحصل على إعفاءات ضريبية بسبب التزامها بمعايير الجودة تعتبر شركات موثوقة ومسؤولة، مما يزيد من ثقة العملاء بها. هذه الثقة تُترجم إلى زيادة في المبيعات وتوسع في قاعدة العملاء، حيث يكون المستهلكون أكثر استعدادًا للتعامل مع الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة العالمية.

في النهاية، تُعتبر الإعفاءات الضريبية أداة فعالة لتشجيع الشركات على الالتزام بمعايير الجودة وتحفيزها على الاستثمار في تطوير أنظمتها وعملياتها. هذه الحوافز تسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للدولة من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، تعزيز القدرة التنافسية للشركات على الصعيد الدولي، ودعم نمو الاقتصاد المحلي..

2. الدعم المالي والتقني

تقدم الحكومة السعودية دعمًا ماليًا وتقنيًا كبيرًا للشركات التي تسعى إلى تحسين مستوى الجودة في عملياتها، وذلك في إطار رؤية المملكة 2030 التي تهدف إلى تعزيز التنوع الاقتصادي وزيادة القدرة التنافسية للشركات المحلية في السوقين المحلي والدولي. هذا الدعم يأخذ أشكالًا متعددة تشمل الدعم المالي المباشر والدعم التقني، مما يساعد الشركات على تطبيق معايير الجودة الدولية والمحلية بشكل فعال.

الدعم المالي قد يتضمن منحًا مخصصة للشركات، خصوصًا الصغيرة والمتوسطة، التي تسعى إلى تحديث معداتها أو تحسين أنظمة إدارة الجودة لديها. التكاليف المرتبطة بتحديث المعدات أو اعتماد تكنولوجيا جديدة قد تشكل عبئًا كبيرًا على الشركات التي تمتلك موارد مالية محدودة. لذلك، تعمل الحكومة على تقديم هذه المنح المالية كوسيلة لتخفيف هذه الأعباء وتشجيع الشركات على الاستثمار في تحسين جودة منتجاتها وخدماتها. على سبيل المثال، قد تحتاج الشركات إلى شراء أجهزة أو معدات حديثة لضمان امتثال منتجاتها للمعايير العالمية، وهو ما يساهم في تعزيز مستوى الجودة ويقلل من التكاليف المرتبطة بالعيوب أو الأخطاء الإنتاجية.

إلى جانب الدعم المالي، تقدم الحكومة استشارات تقنية متخصصة، والتي تهدف إلى مساعدة الشركات على تحسين كفاءة عملياتها وتطبيق أنظمة الجودة بشكل أفضل. هذا الدعم التقني يشمل توفير خبراء متخصصين في مجالات إدارة الجودة، الذين يقدمون المشورة حول كيفية تحسين نظم مراقبة الجودة، إعداد خطط جودة متكاملة، واستخدام أدوات حديثة لتحليل البيانات وضبط الجودة. الاستشارات التقنية تساعد الشركات على التعرف على أفضل الممارسات في إدارة الجودة وتبني أساليب حديثة تعزز من كفاءتها، مما يساهم في تحقيق تحسينات طويلة الأجل على الأداء التشغيلي للشركات.

بالإضافة إلى الدعم المالي والتقني، توفر الحكومة والشركات المعنية بالجودة في المملكة بيئة داعمة للشركات التي تلتزم بتطبيق معايير الجودة من خلال منحها شهادات واعتمادات دولية ومحلية. إحدى أهم الشهادات التي يمكن للشركات الحصول عليها هي شهادة ISO 9001، وهي معيار عالمي لإدارة الجودة يشمل مجموعة من المبادئ الإدارية مثل التركيز على العملاء، القيادة، وإدارة العمليات بطريقة فعالة. الحصول على شهادة ISO 9001 يعزز من سمعة الشركة في السوق، حيث تعتبر الشركات الحاصلة على هذه الشهادة شركات موثوقة تقدم منتجات وخدمات تلبي أعلى معايير الجودة.

شهادات الجودة، مثل ISO 9001، تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز ثقة العملاء. العملاء والشركاء التجاريون يبحثون عن الشركات التي تمتلك اعتمادات معترف بها دوليًا لأن هذه الشهادات تعكس الالتزام المستمر بتقديم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية. كما أن هذه الشهادات تساهم في تحسين القدرة التنافسية للشركات السعودية على المستوى الدولي، حيث إن العديد من الأسواق العالمية تفرض أو تفضل التعامل مع الشركات التي تحمل شهادات جودة معترف بها عالميًا.

إلى جانب تحسين سمعة الشركة وزيادة ثقة العملاء، فإن الحصول على شهادات الجودة يفتح أمام الشركات فرصًا جديدة للتوسع في الأسواق المحلية والدولية. الأسواق العالمية تتطلب معايير صارمة فيما يتعلق بالجودة، والشركات الحاصلة على شهادات مثل ISO 9001 تتمتع بميزة تنافسية تمكنها من دخول أسواق جديدة وتقديم منتجاتها أو خدماتها بثقة. هذه الاعتمادات توفر للشركات فرصة للوصول إلى عملاء جدد في أسواق متقدمة وزيادة حصتها السوقية.

في النهاية، الدعم المالي والتقني الذي تقدمه الحكومة السعودية، إلى جانب الشهادات والاعتمادات الدولية، يمثل حافزًا كبيرًا للشركات الصغيرة والمتوسطة للاستثمار في تحسين الجودة. من خلال هذه الحوافز والدعم، تستطيع الشركات السعودية تعزيز قدراتها التنافسية، تحسين جودة منتجاتها، وزيادة فرص التوسع في الأسواق المحلية والدولية، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030.

3. الشهادات والاعتمادات

الشركات التي تلتزم بتطبيق معايير الجودة يمكن أن تحصل على شهادات واعتمادات دولية ومحلية، مثل شهادة ISO 9001 الخاصة بإدارة الجودة. هذه الشهادات تُعد دليلاً على التزام الشركة بتقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تتوافق مع المعايير العالمية، مما يعزز سمعة الشركة بشكل كبير. شهادة ISO 9001، على سبيل المثال، تضمن أن الشركة لديها نظام إدارة جودة فعال يعمل على تحسين العمليات الداخلية والتأكد على تلبية احتياجات العملاء بطريقة متسقة وموثوقة.

الحصول على هذه الشهادات يلعب دورًا هامًا في زيادة ثقة العملاء في الشركة، حيث يرون أن المنتجات أو الخدمات المقدمة تتبع معايير دقيقة تُعنى بالجودة والكفاءة. العملاء عادة ما يكونون أكثر ميلًا للتعامل مع الشركات التي تحمل شهادات معترف بها، مما يُعزز من ولائهم ويزيد من احتمالية تكرار التعامل معهم. هذه الثقة المتزايدة تُساهم في تحسين المبيعات وتعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء.

إلى جانب تعزيز الثقة، يمكن للشهادات والاعتمادات الدولية أن تفتح أبوابًا جديدة للشركات في أسواق محلية ودولية لم تكن في متناولها من قبل. العديد من الأسواق العالمية، وخاصة في الدول المتقدمة، تشترط أو تُفضل التعامل مع الشركات التي تمتلك هذه الشهادات كضمان لجودة المنتجات والخدمات. هذا يعني أن

الشركات التي تحصل على شهادة ISO 9001 تكون مؤهلة لدخول أسواق جديدة، والتنافس مع شركات عالمية أخرى، مما يعزز من فرصها في التوسع الدولي وزيادة حصتها السوقية.

بالتالي، فإن الحصول على هذه الشهادات لا يُعتبر فقط تعزيزًا لسمعة الشركة، بل أيضًا استثمارًا في مستقبلها التنافسي والنمو الدولي. هذا التوسع يعزز من مكانة الشركة في الأسواق العالمية ويزيد من فرص نجاحها في ظل البيئة التنافسية الشديدة.

4. التسهيلات الإجرائية

في بعض الحالات، قد تقدم الحكومة تسهيلات إجرائية للشركات التي تلتزم بمعايير الجودة المعترف بها دوليًا ومحليًا، مما يساهم في تشجيع تلك الشركات على الاستثمار في تحسين جودة منتجاتها وخدماتها. هذه التسهيلات قد تشمل تبسيط وتسريع الإجراءات المتعلقة بالتصدير، حيث تُمنح الشركات الملتزمة بمعايير الجودة القدرة على تجاوز العديد من الإجراءات البيروقراطية المعقدة، مما يسهل دخول منتجاتها إلى الأسواق العالمية بشكل أسرع وأكثر كفاءة. هذا التسهيل في إجراءات التصدير يفتح أمام الشركات فرصًا جديدة للنمو في الأسواق الخارجية، ويزيد من قدرتها على المنافسة في بيئات اقتصادية مختلفة.

بالإضافة إلى ذلك، قد تتضمن التسهيلات التي تقدمها الحكومة تسريع عمليات الموافقات الحكومية المتعلقة بالتراخيص أو التصاريح، سواء كان ذلك يتعلق بإنتاج منتجات جديدة أو توسيع خطوط الإنتاج. من خلال هذه التسهيلات، تستطيع الشركات تقليل الوقت والموارد المستهلكة في الإجراءات الإدارية، مما يتيح لها تركيز جهودها على الابتكار وتحسين الجودة. هذه السرعة في التعامل مع الإجراءات تزيد من مرونة الشركات وقدرتها على التكيف مع التغيرات في الطلبات السوقية بشكل أكثر فعالية.

علاوة على ذلك، قد تحصل الشركات الملتزمة بمعايير الجودة على أولوية في الحصول على المناقصات الحكومية. تُعتبر المناقصات الحكومية فرصة كبيرة للشركات لتعزيز مكانتها وزيادة إيراداتها، وتقديم الأولوية للشركات التي تلتزم بمعايير الجودة يعزز من دافعيّتها لتبني أفضل الممارسات في الجودة. هذا يعزز من مكانة تلك الشركات كمزودين موثوقين للحكومة، ويزيد من فرصها في الفوز بمشاريع ضخمة تسهم في تعزيز نموها واستقرارها المالي.

في النهاية، تُعتبر هذه التسهيلات حافزاً كبيراً للشركات للاستثمار في تحسين جودة منتجاتها وخدماتها. التزام الشركات بمعايير الجودة لا يعزز فقط من كفاءتها وسمعتها في السوق، بل يُمكنها أيضاً من الاستفادة من المزايا التنافسية التي توفرها الحكومة، مما يُسهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية وزيادة القدرة التنافسية للشركات السعودية على المستوى المحلي والدولي.

2.3.14 العلاقة بين التزام الشركات بالجودة وتحقيق أهداف رؤية 2030

العلاقة بين التزام الشركات بالجودة وتحقيق أهداف رؤية 2030 تعد علاقة متداخلة ومحورية في إطار التحول الاقتصادي والاجتماعي الذي تسعى المملكة العربية السعودية إلى تحقيقه. رؤية 2030 هي خطة استراتيجية شاملة تهدف إلى تنويع الاقتصاد السعودي وتقليل الاعتماد على النفط، مع التركيز على تعزيز التنمية المستدامة وتحقيق توازن اقتصادي واجتماعي. في هذا السياق، يلعب التزام الشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة دوراً كبيراً في دعم وتحقيق هذه الأهداف.

رؤية 2030 تركز على مفهوم الاستدامة في مختلف القطاعات الاقتصادية، بما في ذلك الصناعة، الطاقة، والخدمات. من خلال الالتزام بتطبيق معايير الجودة الشاملة، تستطيع الشركات الخاصة الإسهام في

تحقيق هذه الاستدامة من خلال تقليل الفاقد وتحسين كفاءة استخدام الموارد. الجودة تؤدي دورًا حاسمًا في تقليل استهلاك الطاقة والموارد، سواء كانت مادية أو بشرية، مما يساهم في تعزيز الإنتاجية المستدامة وتقليل الأثر البيئي.

بالإضافة إلى ذلك، معايير الجودة التي تتماشى مع متطلبات الاستدامة، مثل معايير ISO 14001 المتعلقة بالإدارة البيئية، تساهم في تحقيق أهداف رؤية 2030 البيئية. الشركات التي تلتزم بتطبيق هذه المعايير لا تحسن فقط من سمعتها محليًا ودوليًا، بل تساهم أيضًا في الحد من التلوث وانبعاثات الكربون، وهو أحد الأهداف البيئية الرئيسية لرؤية 2030. التزام الشركات الخاصة بهذه المعايير يجعلها شريكًا أساسيًا في تحقيق التنمية المستدامة، التي تعد حجر الزاوية في التحول الاقتصادي الذي تسعى المملكة إلى تحقيقه.

في إطار رؤية 2030، تسعى المملكة إلى تعزيز قدرة اقتصادها على المنافسة في الأسواق العالمية. واحدة من الوسائل الرئيسية لتحقيق هذا الهدف هي من خلال تطبيق معايير الجودة في مختلف القطاعات الاقتصادية. الشركات الخاصة التي تلتزم بتطبيق معايير الجودة الدولية مثل ISO 9001 تحقق ميزة تنافسية كبيرة، حيث تعتبر الجودة عاملاً رئيسيًا في بناء الثقة مع العملاء، سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

عندما تلتزم الشركات بتطبيق معايير الجودة، فإنها لا تحسن فقط من جودة منتجاتها وخدماتها، بل تزيد أيضًا من قدرتها على التوسع في الأسواق الدولية. في الأسواق العالمية، يُنظر إلى الجودة كعنصر أساسي في التقييم والتفضيل، والشركات التي تلتزم بمعايير عالية من الجودة تحصل على فرص أفضل للتعاقد مع شركات دولية ودخول أسواق جديدة. هذه التنافسية الاقتصادية تدعم الأهداف الاستراتيجية لرؤية 2030 التي تسعى إلى تنويع مصادر الدخل الاقتصادي وزيادة الصادرات السعودية غير النفطية.

التزام الشركات الخاصة بمعايير الجودة يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، حيث تعمل الجودة على تنظيم العمليات وتقليل الهدر، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية. الشركات التي تطبق معايير الجودة لديها قدرة أكبر على التحكم في عملياتها الداخلية وضمان سير العمل بشكل سلس وفعال. هذا ينعكس بشكل مباشر على قدرة الشركات على زيادة الإنتاج وتحقيق أفضل استفادة من الموارد المتاحة.

بالإضافة إلى ذلك، تُعد الجودة محفزاً رئيسياً للابتكار. عندما تلتزم الشركات بمعايير الجودة، فإنها تسعى إلى تحسين مستمر في منتجاتها وخدماتها، مما يدفعها إلى تطوير عمليات إنتاج جديدة وتحسين التصاميم الحالية. رؤية 2030 تولي أهمية كبيرة للابتكار كعنصر رئيسي في التنمية الاقتصادية، والالتزام بالجودة يساهم في تعزيز هذا الابتكار. الشركات التي تعتمد على الابتكار وتطوير منتجات ذات جودة عالية تكون في موقع أفضل لدعم الاقتصاد الوطني وتحقيق نمو اقتصادي مستدام يتماشى مع أهداف رؤية 2030.

إحدى ركائز رؤية 2030 هي تحسين جودة الحياة للمواطنين السعوديين. من خلال تطبيق معايير الجودة في القطاعات المختلفة، تساهم الشركات في تحقيق هذا الهدف. على سبيل المثال، في قطاعي الصحة والتعليم، يؤدي الالتزام بمعايير الجودة إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمجتمع، سواء كان ذلك في المستشفيات أو المدارس أو الجامعات. الشركات التي تلتزم بتطبيق معايير الجودة تضمن أن المنتجات والخدمات التي تقدمها تتوافق مع أعلى معايير السلامة والكفاءة، مما يعزز من مستوى الثقة لدى المواطنين في هذه الخدمات.

كما أن التزام الشركات بمعايير الجودة يعزز من توظيف القوى العاملة الوطنية، حيث تتطلب الجودة وجود كوادر مؤهلة ومدربة بشكل جيد. هذا يعزز من فرص العمل ويزيد من مهارات العاملين، مما يساهم في

تحقيق أحد أهداف رؤية 2030 المتمثل في تطوير رأس المال البشري. الشركات التي تستثمر في جودة منتجاتها وخدماتها تسهم في تحسين بيئة العمل وجعلها أكثر جذبًا للمهارات الوطنية، مما يعزز من قدرة المملكة على تحقيق التنمية المستدامة.

أحد أبرز جوانب العلاقة بين الجودة وتحقيق أهداف رؤية 2030 هو التوافق الشامل بين معايير الجودة والرؤية الوطنية. رؤية 2030 تركز على بناء اقتصاد قائم على الجودة والتميز، وهو ما يتطلب التزامًا كبيرًا من الشركات الخاصة بتطبيق المعايير الدولية والمحلية. الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة تسهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف الرؤية من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات قيمة عالية، مما يسهم في تعزيز الاقتصاد الوطني وتنويع مصادر الدخل.

في هذا السياق، الجودة ليست مجرد مفهوم تنظيمي داخلي للشركات، بل هي عنصر استراتيجي يسهم في تحقيق الأهداف الوطنية الكبرى. التزام الشركات بالجودة يتطلب التعاون مع الجهات الحكومية والرقابية لضمان تطبيق المعايير بكفاءة، وهذا التعاون يعزز من تحقيق الأهداف المشتركة بين القطاعين الخاص والحكومي، بما في ذلك تطوير البنية التحتية، تعزيز الابتكار، وتحقيق الاستدامة.

2.3.15 دور معايير الجودة في دعم النمو الاقتصادي وفق رؤية 2030

دور معايير الجودة في دعم النمو الاقتصادي وفق رؤية 2030 يعد من الجوانب الرئيسية التي تساهم في تحقيق أهداف التحول الوطني التي وضعتها المملكة العربية السعودية. معايير الجودة تلعب دورًا محوريًا في تعزيز الكفاءة والإنتاجية، وزيادة التنافسية على المستويين المحلي والدولي، وبالتالي دعم النمو الاقتصادي

المستدام. في إطار رؤية 2030، تسعى المملكة إلى تحقيق تنويع اقتصادي بعيد عن الاعتماد على النفط، وتعتمد بشكل أساسي على الجودة كأداة استراتيجية لتحقيق هذا التحول.

معايير الجودة تسهم بشكل مباشر في تحسين الإنتاجية والكفاءة التشغيلية للشركات الخاصة والعامة. تطبيق هذه المعايير يضمن أن العمليات الإنتاجية تُدار بفعالية وتحقق أفضل استخدام للموارد. هذا يقلل من الفاقد ويزيد من الكفاءة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للشركات. في إطار رؤية 2030، هذا الجانب مهم جداً، حيث تهدف المملكة إلى تحسين الأداء في جميع القطاعات الاقتصادية لتحقيق النمو المستدام. من خلال تبني معايير الجودة، يمكن للشركات تقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز استخدام الموارد بشكل أكثر فعالية، وهو ما يساهم في زيادة الإنتاج وتقليل الاعتماد على استيراد السلع والخدمات.

التنافسية الاقتصادية هي أحد الأهداف الرئيسية لرؤية 2030. معايير الجودة العالمية مثل ISO 9001 و ISO 14001 تسهم في تحسين سمعة المنتجات والخدمات السعودية على المستوى الدولي، مما يجعلها قادرة على المنافسة في الأسواق العالمية. الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة تحظى بثقة أكبر من العملاء والمستثمرين، مما يزيد من فرصها في التوسع والنمو في الأسواق الدولية. هذا يعزز مكانة السعودية كوجهة استثمارية عالمية، ويدعم هدف رؤية 2030 في جذب الاستثمارات الأجنبية وتعزيز دور القطاع الخاص في الاقتصاد.

من خلال تطبيق معايير الجودة، يتم تشجيع الشركات على الابتكار وتحسين العمليات. معايير الجودة لا تركز فقط على تحسين المنتجات الحالية، بل تحفز على تطوير تقنيات جديدة وطرق أكثر كفاءة للإنتاج. رؤية 2030 تعتمد بشكل كبير على الابتكار كعامل رئيسي في تحقيق التنمية الاقتصادية. وبالتالي، تطبيق

معايير الجودة يدفع الشركات السعودية نحو الابتكار المستمر في المنتجات والخدمات، مما يساعدها في تلبية الطلب المتزايد للسوق المحلي والدولي ويسهم في تحقيق النمو الاقتصادي.

معايير الجودة تلعب دورًا كبيرًا في تحسين بيئة الأعمال داخل المملكة، وهو ما يعد عنصرًا أساسيًا لجذب الاستثمارات الأجنبية. المستثمرون يبحثون دائمًا عن بيئات عمل ذات جودة عالية ومستوى عالٍ من الالتزام بالمعايير الدولية. تطبيق معايير الجودة في القطاعات المختلفة يجعل المملكة وجهة أكثر جذبًا للاستثمارات، خاصة في القطاعات التي تهدف رؤية 2030 إلى تطويرها مثل السياحة، التكنولوجيا، والصناعة. التزام المملكة بمعايير الجودة يعزز من ثقة المستثمرين العالميين في مناخ الأعمال السعودي، ويزيد من فرص تحقيق شراكات استراتيجية تعزز النمو الاقتصادي.

رؤية 2030 تسعى إلى تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة، وهو ما يتطلب التركيز على جودة المنتجات والخدمات بالإضافة إلى الاستدامة البيئية والاجتماعية. معايير الجودة مثل ISO 14001 المعنية بالإدارة البيئية تساعد الشركات على تحقيق التوازن بين الكفاءة الإنتاجية وحماية البيئة. تطبيق هذه المعايير يساهم في تحقيق الاستدامة على المدى الطويل من خلال تقليل الأضرار البيئية وضمان استخدام الموارد بشكل مسؤول. هذا يتماشى مع أهداف رؤية 2030 التي تسعى إلى خلق اقتصاد مستدام يحمي البيئة ويحقق الفائدة للأجيال القادمة.

التزام الشركات السعودية بمعايير الجودة يعزز من سمعة المملكة كدولة ملتزمة بالجودة والتميز، مما يزيد من فرصها في عقد شراكات دولية وإبرام صفقات تجارية مع كبرى الشركات العالمية. رؤية 2030 تهدف

إلى تعزيز مكانة المملكة كمركز تجاري واقتصادي عالمي. الشركات السعودية التي تلتزم بمعايير الجودة تقدم نفسها كلاعب دولي قوي، مما يسهم في تحقيق أهداف النمو الاقتصادي المستدام الذي تطمح إليه المملكة.

تسعى رؤية 2030 إلى تقليل الاعتماد على النفط كمصدر رئيسي للدخل القومي من خلال تنويع الاقتصاد السعودي. تطبيق معايير الجودة في القطاعات غير النفطية، مثل السياحة، التصنيع، التكنولوجيا، والخدمات، يعزز من كفاءة هذه القطاعات ويجعلها قادرة على المنافسة دوليًا. من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات، يمكن للشركات السعودية في هذه القطاعات أن تصبح أكثر جاذبية للسوق الدولي، مما يسهم في زيادة الصادرات غير النفطية وتعزيز الاقتصاد غير النفطي.

معايير الجودة ليست مقتصرة على القطاع الخاص فقط، بل تمتد إلى القطاع العام والخدمات الحكومية. تطبيق معايير الجودة في الخدمات العامة مثل الصحة، التعليم، والبنية التحتية يسهم في تحسين مستوى هذه الخدمات بما ينعكس بشكل إيجابي على حياة المواطنين. رؤية 2030 تولي أهمية كبيرة لتحسين جودة الحياة في المملكة، وتطبيق معايير الجودة يسهم بشكل كبير في تحقيق هذا الهدف من خلال ضمان تقديم خدمات عامة عالية الجودة، مما يدعم النمو الاقتصادي عبر تعزيز كفاءة الموارد الحكومية.

2.3.16 تأثير التزام الشركات بمعايير الجودة على تحسين الإنتاجية

الالتزام الشركات بتطبيق معايير الجودة له تأثير كبير وواضح على تحسين الإنتاجية. الإنتاجية هي واحدة من أهم مؤشرات الأداء لأي شركة، وتُقاس عادةً بمدى فعالية الشركة في تحويل الموارد إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة. عندما تلتزم الشركات بمعايير الجودة، فإنها تحسن كفاءة عملياتها التشغيلية، مما ينعكس بشكل مباشر على زيادة الإنتاجية. أحد أهم التأثيرات التي تحدث عند التزام الشركات بمعايير الجودة هو تقليل

الأخطاء التشغيلية والهدر في الموارد. معايير الجودة مثل ISO 9001 تهدف إلى تحسين الإجراءات والسياسات داخل الشركات لضمان تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة. عندما يتم تطبيق هذه المعايير بفعالية، يتم تقليل التباين في الإنتاج وتجنب الأخطاء التي قد تؤدي إلى إهدار الوقت والموارد. هذا يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الإنتاجية بشكل عام.

معايير الجودة تركز على تحسين العمليات التشغيلية داخل الشركات من خلال تبني منهجيات فعالة لإدارة العمليات. على سبيل المثال، معايير مثل Six Sigma و Lean Manufacturing تساعد الشركات على تحليل عملياتها بشكل دقيق، واكتشاف أية نقاط ضعف أو تداخلات في الإجراءات. من خلال تحسين هذه العمليات، يتم تسريع وقت الإنتاج وزيادة الإنتاجية مع الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة.

التزام الشركات بمعايير الجودة يتطلب تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم لضمان قدرتهم على العمل وفق المعايير المطلوبة. هذا الاستثمار في الكوادر البشرية يؤدي إلى تحسين الأداء الفردي والجماعي، حيث يصبح الموظفون أكثر قدرة على أداء مهامهم بكفاءة ودقة. تحسين الكفاءة البشرية يعني زيادة الإنتاجية الإجمالية للشركة، حيث يتم استغلال المهارات والقدرات بشكل أكثر فعالية.

أحد مبادئ الجودة الأساسية هو مبدأ التحسين المستمر (Continuous Improvement)، وهو أمر يساهم بشكل كبير في تحسين الإنتاجية. الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة تكون ملتزمة أيضًا بتحليل أدائها بشكل مستمر وتحديد الفرص لتحسينه. هذا النوع من التحليل الدائم يؤدي إلى الابتكار في العمليات، اكتشاف طرق جديدة وأكثر فعالية للإنتاج، وتحسين معدلات الإنتاجية بشكل مستمر.

عندما تلتزم الشركات بمعايير الجودة، فإنها تتمكن من تقديم منتجات أو خدمات بجودة عالية تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء. هذا يؤدي إلى زيادة رضا العملاء، مما يعزز ولاءهم للشركة وزيادة الطلب على منتجاتها أو خدماتها. زيادة الطلب تعني زيادة في الإنتاج، وبالتالي زيادة في الإنتاجية. كما أن جودة المنتجات تقلل من الحاجة إلى إعادة العمل أو معالجة الشكاوى، مما يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية. معايير الجودة غالبًا ما تتطلب استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين دقة العمليات وسرعتها. على سبيل المثال، استخدام أنظمة إدارة الجودة الرقمية يسهل متابعة العمليات وضبط الجودة في الوقت الحقيقي. التكنولوجيا تساعد في تسريع العمليات وتخفيض الأخطاء البشرية، مما يساهم بشكل مباشر في زيادة الإنتاجية. التزام الشركات بمعايير الجودة ليس مجرد وسيلة لتحسين المنتجات أو الخدمات، بل هو أيضًا أداة فعالة لزيادة الإنتاجية. من خلال تقليل الأخطاء، تحسين العمليات، تطوير المهارات البشرية، والابتكار المستمر، تستطيع الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة أن تحسن إنتاجيتها بشكل كبير. هذا التحسن في الإنتاجية ينعكس إيجابًا على الأداء المالي والقدرة التنافسية في السوق، مما يجعل التزام معايير الجودة عنصرًا أساسيًا في تحقيق النجاح المستدام.

2.3.18. رؤية المملكة 2030 والجودة:

رؤية المملكة العربية السعودية 2030 تمثل خطوة طموحة نحو تعزيز مكانة المملكة في الاقتصاد العالمي وتنويع مصادر الدخل، وتهدف إلى تحويل الاقتصاد الوطني من الاعتماد على النفط إلى اقتصاد متنوع قائم على المعرفة. في هذا السياق، تلعب الجودة دورًا محوريًا في تحقيق هذه الرؤية، حيث تساهم في تعزيز التنافسية، تحسين الإنتاجية، ورفع مستويات الخدمات والمنتجات بما يتماشى مع المعايير الدولية. من خلال تعزيز معايير الجودة، تسعى المملكة إلى تحقيق التميز في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية.

الجودة، في إطار رؤية 2030، لا تقتصر فقط على تحسين جودة المنتجات والخدمات، بل تشمل أيضًا تحسين العمليات الإدارية والتنظيمية وتعزيز الابتكار والتميز المؤسسي. الهدف من الجودة في هذا السياق هو تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية في أداء المؤسسات المختلفة، بما يساهم في تعزيز تنافسية المملكة على الساحة الدولية. ومن خلال التركيز على معايير الجودة العالمية، يمكن للشركات والمؤسسات السعودية أن تحقق مستويات أداء متميزة تساهم في تحقيق أهداف الرؤية.

أحد الأهداف الرئيسية لرؤية 2030 المتعلقة بالجودة هو تحسين الأداء الحكومي والخاص. تسعى الرؤية إلى تطوير جودة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية والشركات الخاصة على حد سواء من خلال تبني معايير الجودة العالمية، واستخدام التكنولوجيا الحديثة لرفع مستوى الخدمات. كما تعزز الرؤية أهمية الابتكار والتميز المؤسسي، حيث يعتبر الابتكار أداة رئيسية لتحقيق التحسين المستمر في جودة المنتجات والخدمات، وبالتالي تعزيز التنافسية في الأسواق المحلية والدولية. كما تهدف الرؤية إلى تعزيز الشفافية والكفاءة في جميع القطاعات من خلال تبني أفضل الممارسات والمعايير في إدارة العمليات، مما يساهم في تحسين مستوى الثقة بين الشركات والمجتمع.

من الناحية الاقتصادية، تلعب الجودة دورًا أساسيًا في تحقيق التنمية الاقتصادية التي تسعى إليها رؤية 2030. فالتزام الشركات السعودية بمعايير الجودة يعزز قدرتها على المنافسة في السوق العالمية، حيث تساهم الجودة في تحسين المنتجات والخدمات، مما يزيد من فرص دخول الشركات السعودية إلى الأسواق العالمية. هذه التنافسية تساهم في جذب الاستثمارات الأجنبية وتدعم الأهداف الاقتصادية للرؤية، والتي تهدف إلى تحويل المملكة إلى مركز إقليمي وعالمي للمال والأعمال. ومن خلال تحسين معايير الجودة، يمكن للشركات الخاصة أن تساهم بشكل أكبر في تحقيق النمو الاقتصادي المستدام.

القطاع الخاص يلعب دوراً رئيسياً في تحقيق أهداف رؤية 2030، حيث تسعى الرؤية إلى رفع مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي وتعزيز دوره في توفير فرص العمل. تحقيق هذه الأهداف يتطلب من الشركات الخاصة الالتزام بمعايير الجودة لتحسين أدائها وزيادة قدرتها التنافسية. من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاعتماد على المعايير الدولية مثل ISO، يمكن للشركات الخاصة تحسين كفاءتها التشغيلية وتقليل الفاقد من الموارد، مما يساهم في تحقيق الكفاءة على المدى الطويل. هذا الالتزام بمعايير الجودة يمكن أن يساهم في تحقيق التميز في الأسواق المحلية والدولية.

إلى جانب تحسين الأداء التشغيلي، تؤكد رؤية 2030 على أهمية الابتكار والتحول الرقمي في تعزيز الجودة. الابتكار هو عامل أساسي في تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتبني أحدث التقنيات الرقمية يمكن أن يساهم في تعزيز كفاءة العمليات وزيادة القدرة التنافسية للشركات. التحول الرقمي يمكن الشركات من تحسين إدارة الجودة من خلال استخدام أدوات تكنولوجية مثل أنظمة مراقبة الجودة الرقمية والتحليلات المتقدمة للبيانات. هذه الأدوات تساعد الشركات على تحسين جودة المنتجات والخدمات وتقليل الأخطاء التشغيلية، مما يعزز من تنافسيتها في السوق العالمية.

تطوير الموارد البشرية يعتبر من الركائز الأساسية لتحقيق الجودة في القطاع الخاص. رؤية 2030 تركز على تأهيل الكفاءات السعودية وتطوير قدراتها من خلال التعليم والتدريب المستمر. تطبيق الجودة في إدارة الموارد البشرية يشمل تحسين جودة التدريب المهني وتطوير المهارات القيادية والإدارية، مما يساهم في تحسين الأداء العام للشركات وزيادة قدرتها على تحقيق النمو والازدهار. كما أن تعزيز ثقافة الأداء العالي والمسؤولية الفردية والجماعية داخل الشركات يعد من العوامل الحاسمة في تحقيق التميز المؤسسي وزيادة الإنتاجية.

الحكومة السعودية أدركت أهمية الجودة في تحقيق أهداف رؤية 2030، وأطلقت عدة مبادرات لدعم الشركات والمؤسسات في تطبيق معايير الجودة. من بين هذه المبادرات، تعمل الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة على وضع المعايير الوطنية التي تتماشى مع المعايير الدولية. هذا الدور يتمثل في دعم الشركات الخاصة لتبني نظم الجودة الحديثة وتقديم الاستشارات والتدريب اللازم لذلك. الهيئة تعتبر شريكًا استراتيجيًا في تحقيق أهداف الرؤية من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات في المملكة.

برنامج التحول الوطني 2020 هو أحد البرامج الحكومية المهمة التي تهدف إلى تعزيز الكفاءة والجودة في مختلف القطاعات. يركز البرنامج على تحسين جودة الخدمات العامة، والمنتجات الصناعية، وزيادة الشفافية، والمساءلة. من خلال هذا البرنامج، يتم تحفيز الشركات الخاصة على تطبيق معايير الجودة والتنافسية في السوق المحلية والدولية، مما يعزز من قدرتها على تحقيق النمو والازدهار.

المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة هو أداة رئيسية تساهم في متابعة وتحسين الأداء الحكومي والشركات الخاصة. يساعد المركز على قياس مدى التزام الجهات بمعايير الجودة، ويقدم تقارير دورية حول مستويات الجودة والكفاءة. هذا يساعد على تعزيز الرقابة وتحسين الأداء بما يتماشى مع رؤية 2030.

ورغم الجهود الكبيرة التي تبذلها المملكة لتعزيز الجودة، إلا أن هناك بعض التحديات التي تواجه تطبيق معايير الجودة في مختلف القطاعات. من أبرز هذه التحديات نقص الوعي بأهمية الجودة. بعض الشركات الخاصة قد تواجه صعوبات في فهم أهمية الجودة ودورها في تحقيق التنافسية. هذا قد يعود بشكل رئيسي إلى نقص الوعي لدى بعض القيادات الإدارية بأهمية الالتزام بمعايير الجودة العالمية وتأثيرها على الأداء المؤسسي.

إلى جانب نقص الوعي، تواجه بعض الشركات تحديات تتعلق بالتمويل والتكنولوجيا. التحول إلى تطبيق معايير الجودة يتطلب استثمارات كبيرة في التكنولوجيا والتدريب، وهو ما قد يكون صعبًا بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة. هذه الشركات قد تحتاج إلى دعم حكومي إضافي لتمكين من تحسين بنيتها التحتية وتبني معايير الجودة الحديثة.

التحديات التنظيمية هي عقبة أخرى تواجه بعض الشركات في تطبيق معايير الجودة. قد يتطلب الأمر إعادة هيكلة العمليات الداخلية للشركات لتتوافق مع متطلبات الجودة. هذا يتطلب جهودًا إضافية من الشركات لتكييف عملياتها وتبني نظم إدارة الجودة الشاملة. ومع ذلك، فإن هذه التحديات يمكن تجاوزها من خلال تحسين التعاون بين القطاعين العام والخاص وتعزيز الوعي بأهمية الجودة على المستوى الوطني.

من خلال الالتزام بمعايير الجودة، يمكن للشركات السعودية أن تسهم بشكل فعال في تحقيق التنمية المستدامة التي تسعى إليها رؤية 2030. الجودة تسهم في تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل النفقات، مما يدعم الأهداف البيئية للرؤية. التزام الشركات بمعايير الجودة البيئية يساعد في تحسين عملياتها التشغيلية والحد من التلوث، مما يعزز من استدامة الموارد الطبيعية ويسهم في الحفاظ على البيئة.

كما أن الالتزام بالجودة يرتبط بتعزيز المسؤولية الاجتماعية للشركات. رؤية 2030 تشجع الشركات على المساهمة في تحسين جودة الحياة في المجتمع، وتعزيز الشفافية والمساهمة في المشاريع الاجتماعية والبيئية. هذه المسؤولية الاجتماعية تعزز من الثقة بين الشركات والمجتمع، وتدعم التنمية المستدامة على المدى الطويل.

في الختام، يمكن القول إن الجودة تمثل عاملاً حاسماً في تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030. من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة والالتزام بالتنافسية والابتكار، يمكن للشركات الخاصة أن تساهم في تحقيق التحول الاقتصادي والاجتماعي المنشود. بدعم من المبادرات الحكومية والهيئات التنظيمية، تتجه المملكة نحو تعزيز مكانتها كواحدة من أقوى الاقتصادات العالمية، مع التركيز على تطوير القطاعات الحيوية وتحقيق التنمية المستدامة.

2.3.19. المعايير الدولية والمحلية للجودة:

تعد معايير الجودة جزءاً أساسياً من تطوير المؤسسات والشركات في مختلف القطاعات سواء كانت محلية أو دولية، حيث تسعى إلى تحسين العمليات التشغيلية وزيادة كفاءة الخدمات والمنتجات. المعايير الدولية للجودة تمثل إطاراً مهماً لتوجيه المؤسسات في تحسين أدائها وتعزيز تنافسيتها على مستوى العالم. من أبرز المعايير الدولية هو نظام إدارة الجودة ISO، الذي يعتبر مرجعاً عالمياً في إدارة الجودة. معيار ISO 9001 هو الأكثر شهرة، حيث يركز على نظام إدارة الجودة الذي يضمن تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي توقعات العملاء. كما يقدم معيار ISO 14001 إطاراً لإدارة الجودة البيئية بهدف تقليل الآثار البيئية السلبية للعمليات الصناعية والتجارية، ويكمل ذلك معيار ISO 45001 الذي يهدف إلى تعزيز معايير الصحة والسلامة المهنية، مما يضمن بيئة عمل آمنة. بالإضافة إلى ذلك، تأتي معايير الجودة الأوروبية مثل نموذج التميز الأوروبي EFQM، وهو نموذج يركز على تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الابتكار. أما منهجية Six Sigma الأمريكية فتسعى إلى تحسين الجودة من خلال تقليل العيوب باستخدام التحليل الإحصائي لتحقيق الكفاءة وتقليل التكاليف.

المعايير المحلية للجودة في المملكة العربية السعودية تتماشى بشكل كبير مع المعايير الدولية، وتستهدف تطوير قدرة الشركات المحلية على المنافسة عالميًا. الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة SASO هي الجهة المسؤولة عن تطوير معايير الجودة الوطنية والإشراف على تطبيقها. الهيئة السعودية تقدم "علامة الجودة السعودية" التي تعتبر شهادة تثبت أن المنتجات والخدمات المقدمة تلتزم بأعلى معايير الجودة المحلية. هذه العلامة تساهم في تعزيز ثقة المستهلكين بالمنتجات المحلية وتعزز قدرة الشركات السعودية على التوسع في الأسواق الدولية. المبادرات الحكومية، مثل البرنامج الوطني للجودة، تعمل على نشر ثقافة الجودة في المملكة من خلال تشجيع الشركات على تطبيق معايير الجودة العالمية والمحلية لرفع كفاءتها وتحسين تنافسيتها.

من القطاعات الرئيسية التي تلتزم بتطبيق معايير الجودة في المملكة هو القطاع الصحي، حيث وضعت وزارة الصحة معايير تركز على تحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى، مما يضمن تقديم خدمات صحية عالية الجودة. كما يلعب التعليم دورًا محوريًا في تطبيق معايير الجودة، حيث تعمل هيئة تقويم التعليم والتدريب على تطوير معايير تقويم أداء المؤسسات التعليمية وفقًا لمعايير تضمن جودة التعليم والتميز الأكاديمي، مما يعزز من مستوى التعليم في المملكة ويحقق أهداف رؤية 2030.

العلاقة بين المعايير الدولية والمحلية للجودة تتجسد في التوازن الذي تسعى إليه المملكة بين الحفاظ على المعايير الدولية وتطبيقها محليًا وتطوير معايير خاصة تتناسب مع السياق السعودي. تبني المعايير الدولية مثل ISO يساهم في تعزيز قدرة الشركات السعودية على المنافسة عالميًا، بينما تطوير معايير محلية متوافقة مع الاحتياجات الثقافية والاقتصادية للمملكة يساعد في تحقيق التوازن بين التوجه العالمي والخصوصية المحلية. على سبيل المثال، تعمل الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة على تعديل وتطبيق المعايير

الدولية بما يتناسب مع السوق المحلي، مما يضمن توافق المنتجات السعودية مع الأسواق العالمية مع مراعاة المتطلبات المحلية.

تلعب معايير الجودة دورًا محوريًا في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030. هذه الرؤية التي تسعى إلى تنويع الاقتصاد الوطني وتقليل الاعتماد على النفط تضع الجودة كعنصر أساسي لتحقيق النجاح والتنافسية في الأسواق العالمية. تطبيق معايير الجودة يمكن الشركات السعودية من تحسين منتجاتها وخدماتها، مما يساهم في جذب الاستثمارات الأجنبية وزيادة حجم التبادل التجاري. كما تساهم معايير الجودة في تحسين الأداء الحكومي وتطوير الخدمات العامة، مما يعزز الشفافية والكفاءة في القطاعات الحكومية والخاصة على حد سواء. بفضل هذه الجهود، تتجه المملكة نحو تحقيق تحول اقتصادي واجتماعي يساهم في تحقيق الاستدامة والنمو.

في الختام، تعد المعايير الدولية والمحلية للجودة أدوات أساسية لضمان تحسين مستوى المنتجات والخدمات في المملكة العربية السعودية. من خلال التزام الشركات بتطبيق هذه المعايير، يمكن تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء وزيادة القدرة التنافسية على الصعيدين المحلي والدولي. هذا الالتزام يعزز من قدرة المملكة على تحقيق أهداف رؤية 2030 التي تركز على تحويل الاقتصاد الوطني إلى اقتصاد مستدام ومتعدد الموارد يعتمد على الجودة والتميز في الأداء.

2.3.20. الرقابة على الجودة في الشركات الخاصة:

الرقابة على الجودة في الشركات الخاصة تعتبر أداة أساسية لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية. تبدأ عملية الرقابة بتحديد معايير دقيقة يجب أن تتوفر في المنتجات أو الخدمات لضمان رضا العملاء

والامتثال للمعايير المطلوبة. هذه المعايير تُعتمد من خلال دراسة احتياجات السوق وأهداف الشركة والمواصفات الفنية، كما تأخذ في الاعتبار القوانين والمعايير المحلية والدولية. يُعد التخطيط لهذه المعايير خطوة حاسمة في إدارة الجودة حيث يتم تحديد المقاييس التي سيتم تقييم الأداء بناءً عليها لضمان توافق المنتجات أو الخدمات مع التوقعات المطلوبة.

تأتي مرحلة التطبيق بعد التخطيط، حيث يتم تنفيذ إجراءات الرقابة على الجودة على مستوى العمليات داخل الشركة. في هذه المرحلة، يتم استخدام تقنيات حديثة مثل أنظمة إدارة الجودة وبرامج التتبع لضمان التحكم الفعال في سير العمليات الإنتاجية أو الخدمية. يساعد هذا التطبيق على اكتشاف المشكلات في وقت مبكر ومعالجتها قبل أن تؤثر على المنتج النهائي، مما يقلل من احتمالية حدوث العيوب ويرفع من مستوى رضا العملاء.

أما التدقيق فهو جزء لا يتجزأ من الرقابة على الجودة حيث يتم من خلاله تقييم مخرجات العمل ومدى مطابقتها للمعايير المحددة مسبقاً. يتم إجراء التدقيق بواسطة فرق متخصصة داخلية أو من خلال جهات خارجية مستقلة لتوفير مراجعة محايدة وموضوعية. يساعد التدقيق في تحديد أي ثغرات أو نقاط ضعف في العمليات، وبالتالي يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح هذه الثغرات والحد من تكرارها في المستقبل. كما يساهم التدقيق في قياس مدى فعالية الإجراءات المتخذة وتحقيق تحسينات مستمرة.

تحقيق التحسين المستمر يُعتبر جوهر عملية الرقابة على الجودة. تستند الشركات الخاصة إلى استراتيجيات تهدف إلى تحسين العمليات والمنتجات بشكل دوري ومستمر. على سبيل المثال، أسلوب "كايزن" الشهير يركز على تحسين جوانب صغيرة في العمليات، ما يؤدي على المدى الطويل إلى تحسينات كبيرة في

جودة المنتجات والخدمات. يساهم التحسين المستمر في خفض التكاليف التشغيلية، وزيادة كفاءة العمل، وتحسين قدرة الشركة على الاستجابة للتغيرات السريعة في السوق. يتم جمع البيانات وتحليلها بانتظام للتعرف على المجالات التي تحتاج إلى تحسين، ويتم استغلال هذه المعلومات لتنفيذ الإجراءات التي تساهم في التطوير المستمر.

تواجه الشركات الخاصة تحديات كبيرة في تنفيذ الرقابة على الجودة، من بينها ارتفاع التكاليف اللازمة لتطبيق نظم الجودة، والحاجة إلى التدريب المستمر للعاملين على أحدث الأدوات والتقنيات. لكن يمكن تجاوز هذه التحديات من خلال الاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة التي تتيح رقابة أكثر دقة وسرعة على العمليات. يمكن للشركات أيضاً تحسين الجودة دون زيادة كبيرة في التكاليف عن طريق تدريب الموظفين وتوعيتهم بأهمية الجودة، حيث يساهم هذا في خلق ثقافة تنظيمية تُعلي من قيمة الجودة وتعزز التزام الجميع بتحقيق أعلى مستويات الأداء. بهذا الشكل، تعتبر الرقابة على الجودة في الشركات الخاصة ليست مجرد إجراء تقني، بل هي فلسفة إدارية متكاملة تتطلب التزاماً شاملاً من جميع المستويات الإدارية والتنفيذية لتحقيق التحسين المستمر والتميز في السوق.

تحليل التأثير الاقتصادي والاجتماعي لتطبيق الجودة على أداء الشركات.

تطبيق معايير الجودة في الشركات له تأثيرات اقتصادية واجتماعية مهمة تساهم في تحسين الأداء التنظيمي على كافة المستويات. من الناحية الاقتصادية، يؤدي تطبيق الجودة إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف. عندما تلتزم الشركات بمعايير الجودة، تصبح قادرة على تقليل الهدر في المواد والطاقة، مما يعني أن التكاليف التشغيلية تنخفض، وهذا بدوره يزيد من العائد على الاستثمار. بالإضافة إلى ذلك، فإن تقليل

الأخطاء في عمليات الإنتاج يساعد الشركات على تجنب تكاليف إعادة العمل أو تصحيح العيوب، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين استقرار ميزانيات الشركات وتحقيق وفورات كبيرة. كما أن الالتزام بمعايير الجودة يعزز القدرة التنافسية للشركات في الأسواق المحلية والعالمية. الشركات التي تتمتع بسمعة قوية في الالتزام بالجودة تستطيع جذب المزيد من العملاء، ما يساهم في زيادة حصتها السوقية وتحقيق نمو مستدام في الإيرادات. العملاء الذين يثقون في جودة منتجات الشركة يميلون إلى البقاء أوفياء لها، مما يضمن استمرارية العائدات وتحقيق استدامة العلاقات مع العملاء.

من جانب آخر، الجودة تسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين أداء الموظفين داخل الشركات. عندما يتم تدريب الموظفين على تطبيق معايير الجودة والتقيد بالإجراءات المحددة، فإن العمليات تصبح أكثر انسيابية وتخفض نسبة الأخطاء، مما يؤدي إلى تحسين سير العمل وزيادة الكفاءة. هذه التحسينات التشغيلية تقلل من الوقت الضائع في تصحيح الأخطاء وتزيد من معدل الإنتاج، مما يساهم في تحسين النتائج العامة للشركة. إضافة إلى ذلك، تطبيق الجودة يؤثر إيجابياً على رضا الموظفين ودافعيتهم، حيث يشعرون بأن بيئة العمل تحثي بالكفاءة والاحترافية. الموظفون في بيئات تلتزم بمعايير الجودة يشعرون بالاهتمام بعملهم، مما يزيد من رضاهم الوظيفي ويحفزهم على تقديم أداء أفضل، وهذا بدوره ينعكس على أداء الشركة ككل من خلال تحسين معدلات الإنتاج والجودة في الخدمات المقدمة.

على الصعيد الاجتماعي، تطبيق معايير الجودة له تأثير واسع على المجتمع. الشركات التي تلتزم بالجودة تقدم منتجات وخدمات آمنة وموثوقة، مما يعزز من ثقة المستهلكين ويزيد من رضاهم عن الشركات التي يتعاملون معها. هذا النوع من الالتزام يساعد في تحسين جودة الحياة، حيث يضمن المستهلكون أنهم يحصلون على منتجات تلبي توقعاتهم ولا تشكل خطراً على صحتهم أو سلامتهم. كما أن تطبيق الجودة يسهم

في تعزيز مستوى الصحة العامة، خاصة في الصناعات التي ترتبط بصحة المستهلكين بشكل مباشر مثل الصناعات الغذائية والدوائية. هذا الالتزام بالجودة يقلل من المخاطر الصحية ويحسن من الرفاهية العامة للمجتمع.

إضافة إلى ذلك، الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة عادة ما تكون أكثر التزاماً بالمسؤولية الاجتماعية. تطبيق الجودة يشمل جوانب متعددة مثل تحسين ظروف العمل، الاهتمام بالبيئة، وتبني ممارسات مستدامة. هذه الجوانب تسهم في تحسين صورة الشركة أمام المجتمع وتبني علاقات إيجابية مع مختلف الجهات المعنية، مما يعزز من دورها في تحقيق التنمية المستدامة. بالإضافة إلى ذلك، التزام الشركات بمعايير الجودة يساعد في حماية البيئة من خلال تقليل الهدر في الموارد الطبيعية والاستخدام الفعال للطاقة. هذا الالتزام يدعم الاقتصاد المستدام ويسهم في تقليل البصمة الكربونية للشركات، مما يؤدي إلى الحفاظ على الموارد الطبيعية للأجيال القادمة وتحقيق الأهداف البيئية.

علاوة على ذلك، تطبيق معايير الجودة يعزز الابتكار داخل الشركات. من خلال الالتزام بالتحسين المستمر وتطوير عمليات الإنتاج، تصبح الشركات قادرة على تقديم منتجات وخدمات مبتكرة تتناسب مع احتياجات السوق المتغيرة. هذا الابتكار لا يقتصر على المنتجات، بل يمتد ليشمل تحسين العمليات الداخلية وزيادة كفاءة العمل، مما يدعم مكانة الشركة في السوق ويعزز من قدرتها على المنافسة في الأسواق العالمية. الابتكار المدعوم بالجودة يساهم في تقديم حلول جديدة تلبي احتياجات المستهلكين بشكل أفضل، مما يزيد من رضاهم ويدعم استمرارية النجاح والنمو. في نهاية المطاف، تطبيق معايير الجودة له تأثيرات اقتصادية واجتماعية متعددة تعزز من قدرة الشركات على تحقيق النجاح والاستمرارية. التحسينات التشغيلية والابتكار،

إلى جانب تعزيز الثقة لدى العملاء والمجتمع، تجعل من الجودة عنصراً حاسماً في بناء شركات قادرة على المنافسة في الأسواق وتحقيق التنمية المستدامة على المدى الطويل.

2.3.21. التحديات والمعوقات في تطبيق الجودة.

تواجه الشركات تحديات متعددة في تطبيق معايير الجودة التي تؤثر على قدرتها في الوصول إلى الأهداف المرجوة. إحدى أبرز التحديات هي التكلفة العالية المرتبطة بتطبيق أنظمة الجودة. يتطلب تطبيق الجودة استثمارات كبيرة في المعدات، والتكنولوجيا، والتدريب المستمر للعاملين لضمان فهمهم للمعايير والإجراءات المطلوبة. هذه التكاليف قد تكون عبئاً على الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعمل بميزانيات محدودة، مما يدفع بعض الشركات إلى التردد في الاستثمار الكامل في أنظمة الجودة. بالإضافة إلى ذلك، يحتاج الحفاظ على الجودة إلى موارد كبيرة من حيث الوقت والجهد، سواء على مستوى الإدارة أو العاملين. تطبيق إجراءات مراقبة الجودة بشكل مستمر قد يؤدي إلى تباطؤ في عمليات الإنتاج نتيجة الفحص المتكرر والتدقيق في كافة مراحل العمل، مما قد يؤثر سلباً على سرعة تقديم المنتجات إلى السوق ويقلل من مرونة الشركة في تلبية الطلبات بسرعة.

التحدي الآخر يتمثل في مقاومة التغيير داخل المؤسسات. تطبيق الجودة يتطلب في كثير من الأحيان تغييراً جوهرياً في العمليات التنظيمية والبنية التحتية للشركة، وهذا يمكن أن يواجه مقاومة من الموظفين الذين قد يشعرون بالراحة في العمل بالإجراءات التقليدية. بعض الموظفين قد يعتبرون أن تطبيق الجودة يمثل عبئاً إضافياً أو يروونه تدخلاً في أساليب عملهم اليومية. كذلك، قد يواجه المدراء صعوبة في تغيير الثقافة التنظيمية لترسيخ مفاهيم الجودة، حيث تتطلب هذه العملية بناء ثقافة مؤسسية جديدة تُعلي من قيمة التحسين المستمر.

والالتزام بالمعايير. تطوير هذه الثقافة يحتاج إلى وقت طويل وجهود متواصلة، كما يتطلب دعماً قوياً من الإدارة العليا لضمان نجاح تطبيق الجودة.

من ضمن التحديات أيضاً هو نقص المهارات الفنية والمعرفة اللازمة لتطبيق معايير الجودة بفعالية. العديد من الشركات قد تفتقر إلى الكفاءات البشرية المتخصصة في إدارة الجودة أو تحليل البيانات المتعلقة بها. التدريب المستمر قد يكون حلاً، لكنه يتطلب استثمارات إضافية في تطوير المهارات الفنية والإدارية للعاملين، الأمر الذي قد يشكل تحدياً للشركات التي تعاني من قيود مالية أو نقص في الوقت اللازم للتدريب. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون من الصعب على بعض الشركات مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال أنظمة الجودة، حيث تتطلب الأدوات الحديثة لفحص وتحليل الجودة تقنيات متقدمة وبرمجيات معقدة تتطلب استثمارات مستمرة في التحديث والتطوير.

من التحديات الأخرى التي تواجه تطبيق الجودة هو غياب الالتزام على المستوى القيادي. تطبيق معايير الجودة يتطلب دعماً حقيقياً من الإدارة العليا، ولكن في بعض الأحيان قد لا تولي القيادات الإدارية الاهتمام الكافي لموضوع الجودة باعتباره غير ضروري أو غير ذي أولوية مقارنةً بالتركيز على زيادة الإنتاج أو تقليل التكاليف. هذا النوع من التفكير القصير المدى قد يعيق الشركات من تحقيق الفوائد التي يمكن أن تجنيها من تطبيق أنظمة الجودة على المدى الطويل. غياب الدعم القيادي الواضح يؤدي أيضاً إلى تراجع اهتمام الموظفين بالالتزام بالجودة، مما يخلق فجوة بين ما يتم التخطيط له وما يتم تنفيذه على أرض الواقع.

إلى جانب ذلك، يُعد التحدي المتمثل في التعامل مع العملاء والموردين جزءاً هاماً من معوقات تطبيق الجودة. بعض الموردين قد لا يلتزمون بمعايير الجودة المطلوبة، مما يؤثر على المنتجات النهائية للشركة.

الاعتماد على سلاسل توريد غير موثوقة يؤدي إلى مخاطر في جودة المنتجات المقدمة، وهذا يستدعي مراقبة صارمة لجميع المواد والخدمات التي تدخل في عملية الإنتاج. كما أن العملاء قد يطالبون بتحقيق مستوى عالٍ من الجودة مقابل أسعار منخفضة، مما يزيد الضغط على الشركات للحفاظ على التوازن بين تقديم منتجات ذات جودة عالية والتحكم في تكاليف الإنتاج. في النهاية، تطبيق الجودة يتطلب إدارة فعالة لهذه التحديات والمعوقات لضمان تحقيق النجاح المستدام. الشركات التي تستطيع التغلب على هذه التحديات وتطوير ثقافة تنظيمية متينة تركز على الجودة ستحقق فوائد كبيرة من حيث تحسين الأداء، زيادة الكفاءة، وتعزيز ثقة العملاء في منتجاتها وخدماتها.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3.1. مقدمة.

في هذا الفصل، يتم تقديم منهجية الدراسة التي تم اتباعها بشكل مفصل، بدءًا من المنهجية المستخدمة وصولًا إلى تفاصيل العينة والأداة المستخدمة لجمع البيانات. تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي كإطار بحثي مناسب، حيث يساعد في وصف الظواهر المدروسة وتحليل العلاقة بين المتغيرات بشكل موضوعي. تم اعتماد العينة العشوائية لضمان تمثيل دقيق لمجتمع الدراسة، حيث شملت العينة مجموعة متنوعة من الأفراد وفقًا لمتغيرات مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، مما يسهم في جمع بيانات شاملة وموضوعية. لجمع هذه البيانات، تم استخدام استبيان مُعد بعناية ويتكون من جزأين: الأول لجمع البيانات الديموغرافية، والثاني لقياس المتغيرات الرئيسية للدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي يتيح مرونة في تحليل الاتجاهات والمواقف. لضمان صلاحية وموثوقية الأداة، تم اختبارها من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء، بالإضافة إلى اختبارها الأولي على عينة صغيرة، مما سمح بإجراء التعديلات اللازمة. تم تقييم الموثوقية باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وأظهرت النتائج درجة عالية من الاتساق بين البنود. في مرحلة تحليل البيانات، تم استخدام الإحصاءات الوصفية لتوصيف العينة وتوزيع البيانات، تلتها تحليلات متقدمة مثل تحليل التباين والانحدار الخطي لاختبار الفرضيات. هذه المعالجات الإحصائية ساعدت في الوصول إلى نتائج علمية موثوقة تُبنى

عليها التوصيات النهائية، مما يضمن تقديم دراسة دقيقة وشاملة تعزز من قيمة النتائج وقابليتها للتعميم على المجتمع المستهدف.

3.2. المنهجية وطرق البحث.

اعتمدت هذه الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي دراسة قياس مستوى الالتزام الفعلي للشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة التي تتماشى مع متطلبات رؤية 2030. التعرف علي التحديات التي تواجه الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية في تطبيق أنظمة الجودة الشاملة التعرف علي تؤثر آليات الرقابة الحالية على مستوى التزام الشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة في المملكة العربية السعودية.

- **البيانات الأولية:** وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية تم فيها تطبيق أداة لجمع البيانات وهي الاستبيان والذي تم تصميمه من قبل الباحث، ثم تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، ثم تم إجراء تحليل لهذه البيانات من خلال استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) من أجل الوصول إلى النتائج العلمية.
- **البيانات الثانوية:** والتي تتعلق بالمعلومات العلمية الموثوقة والتي تم جمعها من الكتب العلمية والأبحاث والدراسات التي تتعلق بموضوع الدراسة، والمقالات البحثية المنشورة والتي لها صلة بمتغيرات الدراسة

3.3. مجتمع البحث

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية لاختيار عينة الدراسة. حيث كان الاستبيان يتم التقديم إلكترونياً عبر مواقع التواصل الاجتماعي للحصول على عينة الدراسة، وعينة الدراسة تكونت من (50) فرداً

ويوضح الجدول التالي خصائص العينة.

جدول 1 خصائص العينة

المتغير	ك	%
الجنس	ذكر	38
	أنثي	62
العمر	أقل من 25 سنة	27
	من 26 الي 30 سنة	23
	من 31 الي 35 سنة	16
	من 36 سنة فأكثر	31
المؤهل العلمي	بكالوريوس	9
	ماجستير	34
	دكتوراه	54
	أقل من 5 سنوات	13

43	22	من 6 إلى 10 سنوات	سنوات الخبرة
20	10	من 11 إلى 15 سنه	
23	12	من 16 سنة فأكثر	
%100	50	الإجمالي	

تم اختيار عينة البحث باستخدام أسلوب العينة العشوائية، وهو أحد الأساليب المستخدمة لضمان تمثيل كافة الفئات بشكل عادل في الدراسة. هذه الطريقة تتيح لجميع أفراد المجتمع المستهدف فرصة متساوية للاختيار، مما يقلل من احتمالية التحيز في اختيار المشاركين ويعزز دقة النتائج. تم استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات، وذلك لتسهيل الوصول إلى أفراد العينة عبر مواقع التواصل الاجتماعي. هذا النهج سمح بجمع البيانات بسرعة وفعالية، حيث تم توفير الاستبيان لكافة الأفراد المهتمين بالمشاركة بشكل مريح ومرن.

العينة التي تم جمع البيانات منها تكونت من 50 فرداً، وتم توزيع المشاركين بناءً على عدة متغيرات أساسية تشمل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. كان من بين أفراد العينة 38% من الذكور و62% من الإناث، مما يشير إلى أن العينة قد تضمنت نسبة أكبر من الإناث. هذا التوزيع قد يعكس خصائص معينة في المجتمع المستهدف أو قد يكون مرتبطاً بسهولة الوصول إلى عينة أكبر من الإناث عبر الوسائل الإلكترونية.

بالنسبة لتوزيع الفئات العمرية، أظهرت النتائج أن 27% من المشاركين كانوا أقل من 25 سنة، في حين أن 23% كانوا في الفئة العمرية من 26 إلى 30 سنة، و16% تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 35 سنة.

أما الفئة العمرية التي تزيد عن 36 سنة، فقد مثلت 31% من العينة. هذه البيانات توضح تنوعاً في الأعمار، مما يساهم في فهم أفضل لوجهات النظر من فئات عمرية مختلفة ويزيد من شمولية الدراسة. من ناحية المؤهل العلمي، تبين أن 9% من المشاركين يحملون شهادة البكالوريوس، و34% يحملون درجة الماجستير، في حين أن 54% منهم يحملون درجة الدكتوراه.

هذا التوزيع يشير إلى أن العينة كانت مكونة بشكل رئيسي من أفراد ذوي مستوى تعليمي عالٍ، وهو ما قد يؤثر على استجاباتهم وتصوراتهم حول الموضوع المدروس، حيث من المتوقع أن يكون لديهم فهم عميق للقضايا العلمية أو العملية المطروحة في الاستبيان. أما بخصوص سنوات الخبرة، فقد أظهرت النتائج أن 13% من المشاركين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، في حين أن 43% لديهم خبرة تتراوح بين 6 إلى 10 سنوات. كما أن 20% من المشاركين كانت لديهم خبرة بين 11 إلى 15 سنة، بينما 23% من العينة كانت لديهم خبرة تتجاوز 16 سنة. هذا التوزيع يعكس توازناً جيداً بين المشاركين من حيث الخبرة العملية، حيث يشمل العينة أفراداً من ذوي الخبرات المتنوعة، مما يثري نتائج الدراسة ويعطيها مصداقية أكبر عند تحليل الآراء المختلفة بناءً على مستوى الخبرة.

تتسم العينة التي تم اختيارها بالتنوع من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، مما يساهم في توفير صورة شاملة عن الموضوع المدروس ويعزز من إمكانية تعميم النتائج على المجتمع المستهدف.

3.4. حدود البحث

- **الحدود الموضوعية :** دراسة قياس مستوى الالتزام الفعلي للشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة التي تتماشى مع متطلبات رؤية 2030. التعرف على التحديات التي تواجه الشركات الخاصة

في المملكة العربية السعودية في تطبيق أنظمة الجودة الشاملة التعرف علي تؤثر آليات الرقابة الحالية

على مستوى التزام الشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة في المملكة العربية السعودية

- الحدود البشرية : سيتم إجراء هذا البحث على عدد من العاملين في الشركات الخاصة.

- الحدود المكانية : سيتم إجراء هذا في الشركات الخاصة.

- الحدود الزمانية : سيتم هذا البحث خلال الفصل الدراسي الأول عام 2024

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

يناقش هذا الفصل التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها. وتتكون من مجموعة من العمليات التحليلية التي يتم اتباعها للحصول على معلومات ونتائج علمية واضحة وهادفة تحقق أهداف الدراسة وتجيب على تساؤلاتها البحثية

4.1. تحليل البيانات

تم استخدام استبيان كأداة أساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة، وهو أداة فعالة وشائعة الاستخدام في البحوث الاجتماعية والتربوية. الاستبيان المقدم يتكون من قسمين أساسيين، حيث يساعد كل قسم في جمع نوع محدد من البيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة.

القسم الأول من الاستبيان يتعلق بالبيانات الأساسية الخاصة بأفراد العينة. يحتوي هذا القسم على أسئلة تهدف إلى جمع المعلومات الشخصية والديموغرافية للمشاركين، مثل المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والعمر. هذه المعلومات تُعدّ ضرورية لفهم الخلفية التي يأتي منها المشاركون، كما أنها تساعد في تحليل النتائج بشكل أكثر دقة. على سبيل المثال، يمكن استخدام هذه البيانات لتحديد ما إذا كانت هناك فروقات في الإجابات بناءً على مؤهلات تعليمية معينة أو خبرات مهنية مختلفة. هذا القسم يتيح للباحث إجراء مقارنات بين مختلف فئات العينة، مما يوفر فهماً أعمق للعوامل المؤثرة في الاستجابات.

القسم الثاني من الاستبيان يشمل البنود الأساسية التي تُعنى بقياس المتغيرات أو الموضوعات الرئيسية للدراسة. تم تصميم هذا القسم بحيث يحتوي على 19 بنداً، وهي البنود التي يتم من خلالها تقييم آراء المشاركين حول الموضوع المدروس. يُعتمد في هذا القسم على استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الاتفاق أو الاختلاف مع العبارات المطروحة في الاستبيان. يعد مقياس ليكرت من أكثر المقاييس شيوعاً في البحوث

الاستقصائية، حيث يوفر طريقة مرنة وسهلة لقياس المواقف والآراء. في هذا المقياس، يتم ترتيب الاستجابات بشكل تدريجي من "أوافق بشدة" إلى "رافض بشدة"، مما يتيح للمشاركين التعبير عن مدى توافقهم مع كل بند من بنود الاستبيان.

يتم احتساب الدرجات على مقياس ليكرت بناءً على الجدول الموضح، حيث تمنح الدرجة 5 للاستجابة "أوافق بشدة"، والدرجة 4 للاستجابة "أوافق"، والدرجة 3 للاستجابة "محايد"، والدرجة 2 للاستجابة "رافض"، وأخيراً تمنح الدرجة 1 للاستجابة "رافض بشدة". هذا التدرج يتيح للباحثين تحليل البيانات بشكل كمي، حيث يمكن حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للإجابات لتحديد الاتجاهات العامة لآراء المشاركين. على سبيل المثال، إذا كانت معظم الدرجات تتراوح بين 4 و5، فهذا يدل على توافق عالي بين المشاركين مع العبارة المعنية، في حين أن الدرجات المنخفضة تشير إلى وجود رفض أو عدم اتفاق مع العبارة.

استخدام مقياس ليكرت يضيف قيمة كبيرة للدراسة من حيث القياس الكمي للمواقف والاتجاهات. يسمح هذا المقياس للباحثين بتصنيف وتحليل استجابات المشاركين بطريقة دقيقة، كما يتيح مقارنة الاستجابات عبر مختلف البنود والتعرف على النقاط القوية والضعيفة في الموضوع المدروس. علاوة على ذلك، يمكن استخدام هذه البيانات لاحقاً في اختبارات إحصائية متقدمة مثل تحليل التباين أو الانحدار لتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة، مما يساهم في تعزيز موثوقية النتائج ودقتها. بشكل عام، يُعد تصميم الاستبيان واستخدام مقياس ليكرت الخماسي خطوة منهجية فعالة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث يساهم في جمع بيانات شاملة ودقيقة من المشاركين، مما يوفر للباحث قاعدة قوية لتحليل النتائج والخروج باستنتاجات علمية موثوقة.:

جدول 2 يوضح مستويات الإجابة على مقياس ليكرت

مستويات الإجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	رافض	رافض بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

4.1 صدق الأداة

تم استخدام الاتساق الداخلي لقياس صدق الأداة، حيث قياس مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، وتم هنا استخدام معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من تلك الفقرات مع الدرجة الكلية للمحور التابع لها، وذلك كما يبينه الجدول التالي: -

جدول 3 مستوي صدق الاداة

مستوي الصدق											
التحديات في تطبيق معايير الجودة			آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة			مواكبة معايير الجودة لرؤية 2030			التزام الشركات بتطبيق معايير الجودة		
0.000	0.717	1	0.000	0.621	1	0.000	0.682	1	0.000	0.702	1
0.000	0.738	2	0.000	0.376	2	0.000	0.540	2	0.000	0.763	2

0.000	0.632	3	0.000	0.675	3	0.000	0.634	3	0.000	0.683	3
0.000	0.681	4	0.000	0.474	4	0.000	0.544	4	0.000	0.391	4
0.000	0.679	5				0.000	0.652	5	0.000	0.675	5

يشير الجدول إلى أن الأداة المستخدمة لقياس أربعة محاور متعلقة بتطبيق معايير الجودة في الشركات السعودية (التزام الشركات بتطبيق معايير الجودة، مواكبة معايير الجودة لرؤية 2030، آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة، والتحديات في تطبيق معايير الجودة) تتمتع بمستوى عالٍ من الصدق والثبات. معاملات الارتباط تتراوح بين 0.376 و0.763، وجميعها معنوية عند مستوى دلالة (0.000)، مما يدل على أن الفترات المرتبطة بكل محور متوافقة وقادرة على قياس المفاهيم المستهدفة بدقة. هذه النتائج تؤكد أن الاستبانة موثوقة وتستخدم أداة فعالة لقياس المحاور المرتبطة بتطبيق معايير الجودة في الشركات..

4.2 ثبات الأداة

جدول 4 يوضح معامل ألفا كرونباخ

المتغيرات	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: التزام الشركات بتطبيق معايير الجودة	5	0.78

0.74	5	المحور الثاني: مواكبة معايير الجودة لرؤية 2030
0.75	4	المحور الثالث: آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة
0.76	5	المحور الرابع: التحديات في تطبيق معايير الجودة

يوضح جدول 4 معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات أربعة رئيسية: التزام الشركات بتطبيق معايير الجودة، مواكبة معايير الجودة لرؤية 2030، آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة، والتحديات في تطبيق معايير الجودة. تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتقييم ثبات الأداة، أي مدى الاتساق الداخلي لل فقرات التي تقيس كل محور. أظهرت النتائج أن جميع المحاور تحقق مستوى جيد من الثبات، حيث تتراوح قيم ألفا كرونباخ بين 0.74 و0.78، وهو ما يشير إلى أن الأداة تتمتع بمستوى مقبول من الثبات. تحديداً، المحور الأول حقق معامل 0.78، مما يدل على اتساق مرتفع نسبياً، بينما تراوحت القيم لبقية المحاور بين 0.74 و0.76، مما يعني أن الأداة قابلة للاعتماد عليها في قياس المفاهيم المرتبطة بمعايير الجودة.

• المحور الأول: التزام الشركات بتطبيق معايير الجودة

للإجابة على هذا التساؤل تم استخدام كلاً من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وذلك وفقاً للأبعاد

التالية:

جدول 5 يوضح نتائج التزام الشركات بتطبيق معايير الجودة

رقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الشركات الخاصة تلتزم بشكل كبير بمعايير الجودة لضمان تحسين منتجاتها وخدماتها.	3.85	0.799	1
2	تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة يتماشى مع أهداف رؤية 2030 لتحسين كفاءة الإنتاج والخدمات.	3.63	1.069	3
3	الاستثمار في الجودة يعزز من القدرة التنافسية للشركات الخاصة محلياً وعالمياً.	3.85	0.881	2
64	العديد من الشركات الخاصة تضع خططاً استراتيجية واضحة لتطبيق معايير الجودة.	3.62	0.976	4

5	الشركات الخاصة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لضمان تطبيق معايير الجودة بكفاءة.	3.56	1.061	5
---	--	------	-------	---

يوضح الجدول نتائج التزام الشركات بتطبيق معايير الجودة بناءً على تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخمس عبارات رئيسية. جاءت العبارة المتعلقة بالالتزام بالشركات الخاصة بمعايير الجودة لضمان تحسين منتجاتها وخدماتها في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.85 وانحراف معياري 0.799، مما يعكس توافقاً كبيراً بين المستجيبين حول أهمية التزام الشركات بمعايير الجودة، مع وجود تباين طفيف في الآراء.

أما العبارة المتعلقة بالاستثمار في الجودة لتعزيز التنافسية محلياً وعالمياً، فقد حصلت على نفس المتوسط الحسابي 3.85، لكن بانحراف معياري أعلى نسبياً (0.881)، مما يشير إلى تفاوت أكبر في آراء المستجيبين حول مدى تأثير الاستثمار في الجودة على التنافسية. العبارة التي تناولت توافق تطبيق معايير الجودة مع أهداف رؤية 2030 جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.63 وانحراف معياري 1.069، مما يعكس اتفاقاً ملحوظاً بين المشاركين، لكنه يشير أيضاً إلى تفاوت في الآراء حول مدى تحقيق هذا التوافق. في المرتبة الرابعة، جاءت العبارة المتعلقة بوجود خطط استراتيجية واضحة لتطبيق معايير الجودة بمتوسط حسابي 3.62 وانحراف معياري 0.976، مما يدل على أن العديد من الشركات وضعت خططاً استراتيجية، لكن هذا التفاوت يشير إلى أن بعض الشركات قد تفتقر إلى الوضوح أو التكامل في خططها. أما العبارة المتعلقة بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتطبيق معايير الجودة، فقد حصلت على أقل متوسط حسابي

(3.56) مع انحراف معياري كبير (1.061)، مما يعكس تفاوتًا أكبر بين الشركات في مدى اعتمادها على التكنولوجيا في تطبيق معايير الجودة، ويشير إلى أن بعض الشركات قد تواجه تحديات في هذا الجانب..

• المحور الثاني: مواكبة معايير الجودة لرؤية 2030

جدول 6 يوضح نتائج مواكبة معايير الجودة لرؤية 2030

رقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	معايير الجودة في الشركات الخاصة تتوافق مع متطلبات رؤية 2030 لتحقيق التنمية المستدامة.	3.63	1.024	4
2	تسهم رؤية 2030 في دفع الشركات الخاصة للالتزام بتطبيق معايير الجودة.	3.65	0.976	3
3	الشركات الخاصة تساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف الرؤية من خلال تطوير استراتيجيات جودة متميزة.	3.81	1.024	1
4	الجودة هي جزء لا يتجزأ من الخطط طويلة الأمد للشركات الخاصة في السعودية ضمن إطار رؤية 2030.	3.65	1.176	2

يوضح جدول 6 نتائج مواكبة معايير الجودة لرؤية 2030 من خلال تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأربع عبارات رئيسية تتعلق بتوافق معايير الجودة في الشركات الخاصة مع رؤية المملكة 2030. تم ترتيب النتائج بناءً على المتوسطات الحسابية لكل بند لتحديد مدى التزام الشركات بتحقيق أهداف الرؤية من خلال تطبيق معايير الجودة.

في المرتبة الأولى، حصلت العبارة التي تناولت مساهمة الشركات الخاصة في تحقيق أهداف رؤية 2030 من خلال تطوير استراتيجيات جودة متميزة على أعلى متوسط حسابي بلغ 3.81 مع انحراف معياري 1.024. هذه النتيجة تشير إلى أن الشركات الخاصة تلعب دورًا فعالًا في دعم رؤية 2030 عبر تبني استراتيجيات تركز على الجودة، مما يعكس إجماعًا إيجابيًا بين المشاركين على أهمية الجودة كجزء من استراتيجيات الشركات.

العبارة التي تشير إلى أن الجودة هي جزء لا يتجزأ من الخطط طويلة الأمد للشركات الخاصة جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.65 وانحراف معياري 1.176، مما يدل على أن العديد من الشركات ترى أن معايير الجودة تعد عنصرًا رئيسيًا في استراتيجياتها المستقبلية. ومع ذلك، يظهر الانحراف المعياري المرتفع أن هناك تباينًا ملحوظًا في آراء المستجيبين حول مدى دمج الجودة في الخطط الطويلة الأمد.

في المرتبة الثالثة، جاءت العبارة المتعلقة بدور رؤية 2030 في دفع الشركات الخاصة للالتزام بمعايير الجودة بمتوسط حسابي 3.65 وانحراف معياري 0.976. هذه النتيجة تشير إلى أن رؤية 2030 تعد محفزًا مهمًا للشركات الخاصة للتركيز على تطبيق معايير الجودة، لكن الانحراف المعياري المعتدل يشير إلى تفاوت طفيف في مدى إدراك هذا التأثير بين الشركات.

أما العبارة التي تتناول توافق معايير الجودة في الشركات مع متطلبات رؤية 2030 لتحقيق التنمية المستدامة، فقد جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.63 وانحراف معياري 1.024. هذه النتيجة تعكس درجة جيدة من التوافق، إلا أن الانحراف المعياري يظهر تبايناً في الآراء حول مدى ارتباط معايير الجودة بتحقيق التنمية المستدامة، مما قد يشير إلى أن بعض الشركات لم تطبق هذه المفاهيم بشكل كامل.

تشير النتائج إلى أن الشركات الخاصة في السعودية تساهم بفعالية في تحقيق أهداف رؤية 2030 من خلال تطوير استراتيجيات جودة متقدمة، وأن الجودة تشكل جزءاً أساسياً من خططها طويلة الأمد. ومع ذلك، هناك تفاوت في مدى توافق معايير الجودة مع رؤية التنمية المستدامة، مما يستدعي مزيداً من التوعية والاهتمام بهذا الجانب لتحقيق تكامل أكبر بين معايير الجودة وأهداف رؤية 2030..

• المحور الثالث: آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة

جدول 7 يوضح نتائج آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة

رقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	آليات الرقابة الحكومية فعالة في ضمان تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة.	3.82	0.866	3
3	الرقابة الداخلية في الشركات الخاصة تلعب دوراً مهماً في تحسين الالتزام بمعايير الجودة.	3.76	0.929	4

4	الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة تحصل على تحفيز ودعم من الهيئات الرقابية.	3.93	0.843	1
4	العقوبات المفروضة على الشركات المخالفة لمعايير الجودة تُعتبر كافية لردع المخالفات.	3.75	0.931	5
5	الرقابة المستمرة على الجودة تحسن مستوى المنتجات والخدمات في الشركات الخاصة.	3.89	0.838	2

جدول 7 يوضح نتائج آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة من خلال تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخمس عبارات رئيسية تتعلق بفعالية الرقابة في ضمان التزام الشركات الخاصة بمعايير الجودة. تم ترتيب العبارات حسب المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى فعالية آليات الرقابة في دعم الجودة في الشركات الخاصة.

العبرة التي تشير إلى أن الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة تحصل على تحفيز ودعم من الهيئات الرقابية جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.93 وانحراف معياري 0.843. هذه النتيجة تشير إلى أن هناك اعترافاً قوياً بين المشاركين بأن الشركات الملتزمة بمعايير الجودة تحصل على مكافآت أو دعم من الجهات الرقابية، مما يشجع الشركات على الالتزام بالجودة كوسيلة لتعزيز أدائها

في المرتبة الثانية، جاءت العبارة المتعلقة بأن الرقابة المستمرة على الجودة تحسن مستوى المنتجات والخدمات في الشركات الخاصة بمتوسط حسابي 3.89 وانحراف معياري 0.838. هذه النتيجة تعكس إجماعاً

قويًا بين المشاركين على أهمية الرقابة المستمرة في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة من قبل الشركات الخاصة، ما يشير إلى دور الرقابة في تعزيز الجودة بمرور الوقت.

أما العبارة المتعلقة بأن آليات الرقابة الحكومية فعالة في ضمان تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.82 وانحراف معياري 0.866. هذه النتيجة تعكس الثقة في فعالية الرقابة الحكومية في مراقبة تطبيق معايير الجودة، مع وجود تفاوت طفيف في الآراء حول مدى تلك الفعالية.

العبارة التي تشير إلى أن الرقابة الداخلية في الشركات الخاصة تلعب دورًا مهمًا في تحسين الالتزام بمعايير الجودة جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.76 وانحراف معياري 0.929. هذه النتيجة تشير إلى أن الرقابة الداخلية تُعتبر عنصرًا مهمًا في تعزيز الالتزام بالجودة، لكن الانحراف المعياري يظهر أن بعض الشركات قد تواجه تحديات في تنفيذ أو تفعيل الرقابة الداخلية بشكل كامل.

أما العبارة المتعلقة بأن العقوبات المفروضة على الشركات المخالفة لمعايير الجودة تُعتبر كافية لردع المخالفات، فقد جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.75 وانحراف معياري 0.931. هذه النتيجة تشير إلى أن هناك تفاوتًا في الآراء حول كفاية العقوبات المفروضة على الشركات المخالفة لمعايير الجودة، مما يدل على احتمالية وجود حاجة لمراجعة أو تشديد هذه العقوبات لزيادة فعاليتها في ردع المخالفات. تشير نتائج الجدول إلى أن آليات الرقابة الحكومية والداخلية تلعب دورًا هامًا في تعزيز التزام الشركات الخاصة بمعايير الجودة. التحفيز والدعم من الجهات الرقابية يشكلان عنصرًا مهمًا لتحفيز الشركات على الالتزام بالمعايير، في حين أن الرقابة المستمرة تساهم في تحسين مستوى المنتجات والخدمات. ومع ذلك، هناك تفاوت

في الرأي حول فعالية العقوبات المفروضة على الشركات المخالفة، مما قد يتطلب تعزيز هذه العقوبات لضمان ردع المخالفات بشكل أكبر..

المحور الرابع: التحديات في تطبيق معايير الجودة

جدول 8 يوضح نتائج التحديات في تطبيق معايير الجودة

رقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تواجه الشركات الخاصة تحديات كبيرة في تطبيق معايير الجودة بسبب التكاليف المرتفعة.	3.42	0.866	5
3	نقص الكفاءات المؤهلة يعد عائقًا أمام تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة.	3.79	0.929	4
4	مقاومة التغيير الداخلي تعرقل بعض الشركات من تطبيق معايير الجودة بشكل فعال.	3.63	0.843	1
4	بعض الشركات الصغيرة والمتوسطة تواجه صعوبة في الحصول على الدعم المالي لتطبيق معايير الجودة.	3.75	0.931	3

5	تطبيق معايير الجودة بشكل موحد بين الشركات المختلفة لا يزال تحديًا في السوق السعودي.	3.89	0.838	1
---	---	------	-------	---

جدول 8 يعرض نتائج تحليل التحديات التي تواجه الشركات الخاصة في تطبيق معايير الجودة من خلال تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخمس عبارات رئيسية. تم ترتيب النتائج بناءً على المتوسطات الحسابية لتحديد التحديات الأكثر تأثيرًا على قدرة الشركات الخاصة على تطبيق معايير الجودة بفعالية.

العبرة التي حصلت على أعلى متوسط حسابي هي تلك التي تشير إلى أن تطبيق معايير الجودة بشكل موحد بين الشركات المختلفة لا يزال تحديًا في السوق السعودي، بمتوسط حسابي 3.89 وانحراف معياري 0.838، مما يدل على أن التحدي الأساسي الذي يواجه الشركات هو تحقيق اتساق في تطبيق معايير الجودة عبر مختلف القطاعات والشركات. يعكس هذا التفاوت في تطبيق المعايير اختلافات بين الشركات في مستوى الالتزام والقدرة على تطبيق هذه المعايير بشكل فعال.

في المرتبة الثانية، جاءت العبارة التي تشير إلى أن مقاومة التغيير الداخلي تعرقل بعض الشركات من تطبيق معايير الجودة بشكل فعال بمتوسط حسابي 3.63 وانحراف معياري 0.843. هذه النتيجة تعكس تحديًا داخليًا كبيرًا تواجهه العديد من الشركات الخاصة، حيث يؤدي التردد في تبني ممارسات جديدة إلى عرقلة جهود تحسين الجودة.

العبرة التي تشير إلى أن بعض الشركات الصغيرة والمتوسطة تواجه صعوبة في الحصول على الدعم المالي لتطبيق معايير الجودة جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.75 وانحراف معياري 0.931. هذا

يعكس أن الشركات الصغيرة والمتوسطة تعاني من تحديات مالية تجعل من الصعب عليها تطبيق معايير الجودة بشكل فعال، وهو ما قد يؤثر على تنافسيتها في السوق.

في المرتبة الرابعة، جاءت العبارة التي تناولت نقص الكفاءات المؤهلة كعائق أمام تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة بمتوسط حسابي 3.79 وانحراف معياري 0.929. هذا يشير إلى أن الشركات تواجه صعوبة في إيجاد أو تدريب الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق معايير الجودة، وهو تحدٍ يؤثر على قدرتها على تحقيق تحسينات فعالة في الجودة.

أما العبارة المتعلقة بأن التكاليف المرتفعة تشكل تحديًا كبيرًا أمام تطبيق معايير الجودة فقد جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.42 وانحراف معياري 0.866. هذه النتيجة تشير إلى أن التكلفة تعد عائقًا، لكنها قد لا تكون التحدي الرئيسي مقارنة بعوامل أخرى مثل نقص الكفاءات ومقاومة التغيير الداخلي. تشير نتائج الجدول إلى أن التحدي الأكبر الذي تواجهه الشركات الخاصة في السعودية هو تحقيق تطبيق موحد لمعايير الجودة بين مختلف الشركات، وهو ما يعكس التباين في مستوى الالتزام بتلك المعايير. كما أن مقاومة التغيير الداخلي ونقص الكفاءات المؤهلة تشكلان عوائق مهمة أمام الشركات في تبني معايير الجودة بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة صعوبات في الحصول على الدعم المالي المطلوب لتطبيق هذه المعايير. على الرغم من أن التكاليف تشكل تحديًا، إلا أنها ليست العقبة الأكبر التي تواجه الشركات مقارنة بالتحديات الأخرى المتعلقة بالموارد البشرية والتغيير التنظيمي.

1.3. النتائج

النتائج النظرية تعد جزءاً أساسياً من أي دراسة أو بحث، حيث يتم تحليل وتفسير البيانات والنتائج لتقديم فهم أعمق للأفكار والمفاهيم المطروحة. في السياق الذي نتحدث عنه، تحليل النتائج النظرية يرتبط بتطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة، ويهدف إلى تفسير التحديات والفرص المتاحة لهذه الشركات فيما يتعلق بالجودة، وكيفية مواكبتها مع رؤية 2030، وأهمية الرقابة الداخلية والخارجية لضمان الالتزام. دعونا نناقش النتائج النظرية بالتفصيل وفق المحاور المختلفة.

1. التزام الشركات الخاصة بتطبيق معايير الجودة

من خلال التحليل النظري لنتائج الاستبيانات، يتضح أن الشركات الخاصة تظهر التزاماً ملحوظاً بمعايير الجودة، ويظهر هذا الالتزام بشكل كبير في سعيها لتحسين المنتجات والخدمات المقدمة. نظرياً، يمكن القول إن هذا التوجه يعكس فهماً لأهمية الجودة في تحقيق التنافسية في السوق المحلي والدولي. الالتزام بمعايير الجودة يعد جزءاً من استراتيجية الشركات لتحسين الإنتاجية وخفض التكاليف المتعلقة بالأخطاء، وهو ما يتوافق مع النظرية التي تشير إلى أن الجودة الشاملة تسهم في زيادة الكفاءة المؤسسية.

2. مواكبة معايير الجودة لرؤية 2030

النتائج النظرية توضح أن معايير الجودة في الشركات الخاصة تتماشى إلى حد كبير مع أهداف رؤية 2030، التي تهدف إلى تعزيز التنمية المستدامة وتحقيق تنوع اقتصادي. رؤية 2030 تسلط الضوء على الجودة كعامل رئيسي لزيادة التنافسية ورفع الكفاءة الإنتاجية في القطاعات المختلفة. وبالتالي، يمكن من الناحية النظرية تفسير التزام الشركات الخاصة بمعايير الجودة على أنه جزء من سعي المملكة نحو تحسين جودة الحياة وتعزيز

استدامة الأعمال. إن التوافق بين معايير الجودة والرؤية الوطنية يشير إلى أن هذه الشركات ليست فقط ملتزمة بالجودة، ولكنها أيضًا ترى في ذلك وسيلة لتحقيق مزيد من النمو الاقتصادي.

3. آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة

نظريًا، الرقابة الداخلية والخارجية تلعب دورًا حيويًا في ضمان التزام الشركات بمعايير الجودة. من منظور نظري، يمكن تفسير النتائج على أنها تؤكد أهمية وجود آليات رقابة صارمة تساهم في تحسين الالتزام بمعايير الجودة، وتوفير التحفيز للشركات التي تلتزم بها. الرقابة الحكومية، وفقًا للنظريات المتعلقة بالجودة والإدارة، تعتبر ضرورية لضمان الامتثال، في حين أن الرقابة الداخلية تساهم في تعزيز الالتزام بالجودة من خلال التحكم في العمليات الداخلية وتحسين كفاءة العمل. كما تشير النتائج إلى أن الشركات التي تتلقى دعماً وتحفيزاً من الجهات الرقابية تكون أكثر قدرة على الامتثال وتحقيق الجودة المطلوبة، مما يتفق مع النظرية التي تشير إلى أن الدعم المؤسسي يعزز من قدرات الشركات على تحسين الجودة.

4. التحديات في تطبيق معايير الجودة

تفسر النظريات المتعلقة بالجودة التحديات التي تواجه الشركات الخاصة، مثل التكاليف المرتفعة ونقص الكفاءات، بأنها جزء من العوامل التي تعوق الشركات عن تبني ممارسات الجودة الشاملة. النظريات الإدارية تشير إلى أن التكلفة تعتبر دائماً عائقاً أمام الشركات الصغيرة والمتوسطة في تبني معايير الجودة بشكل كامل، حيث إن الاستثمار في الجودة يتطلب موارد مالية وبشرية كبيرة. كما أن مقاومة التغيير الداخلي تُعتبر ظاهرة طبيعية في الكثير من المؤسسات، حيث يواجه الموظفون صعوبة في التكيف مع متطلبات جديدة مثل معايير الجودة.

من الناحية النظرية، التحديات المرتبطة بنقص الكفاءات وعدم وجود برامج تدريب كافية يمكن تفسيرها على أنها عوامل تؤثر على قدرة الشركات في تنفيذ استراتيجيات الجودة بفعالية. الشركات التي لا تمتلك كفاءات مؤهلة أو تقتصر على التدريب المناسب قد تواجه صعوبة في تحقيق مستوى الالتزام المطلوب بمعايير الجودة. هذه التحديات تشير إلى أهمية الاستثمار في تنمية القدرات البشرية وتعزيز برامج التدريب لضمان نجاح تطبيق معايير الجودة.

5. التطبيق الموحد لمعايير الجودة

من الناحية النظرية، يعد تحقيق تطبيق موحد لمعايير الجودة بين مختلف الشركات في السوق السعودي تحديًا كبيرًا. هذا التحدي يرتبط بالاختلافات في حجم الشركات، قدراتها المالية، والكفاءات البشرية المتاحة. وفقًا لنظريات الإدارة والجودة الشاملة، يمكن القول إن الشركات الكبيرة غالبًا ما تكون أكثر قدرة على تطبيق معايير الجودة بسبب توفر الموارد اللازمة، بينما تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة صعوبات في ذلك. هذه النتائج تتماشى مع النظريات التي تشير إلى أن الدعم المالي والمؤسسي يساعد الشركات على التغلب على هذه التحديات وتحقيق الاتساق في تطبيق معايير الجودة.

الاستنتاج النظري العام

من خلال تحليل النتائج النظرية، يمكن القول إن التزام الشركات الخاصة بمعايير الجودة مرتبط بشكل وثيق بتحقيق أهداف رؤية 2030 التي تهدف إلى تعزيز الاستدامة والتنافسية الاقتصادية. ورغم التحديات المرتبطة بالتكاليف، نقص الكفاءات، ومقاومة التغيير، فإن الشركات التي تتلقى دعماً حكومياً وتشجيعاً على تطبيق معايير الجودة تكون أكثر قدرة على تحقيق مستويات عالية من الجودة. النظريات المتعلقة بالإدارة والجودة

الشاملة توضح أن تحقيق التوازن بين التكلفة والجودة، وتطوير الكفاءات البشرية، وتعزيز الرقابة الداخلية والخارجية هي عوامل رئيسية لضمان الالتزام الفعال بمعايير الجودة.

1.4. التوصيات

بناءً على التحليل النظري للنتائج المتعلقة بتطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية والتحديات التي تواجهها، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين الأداء وضمان تحقيق الأهداف المتعلقة بالجودة والتنمية المستدامة في إطار رؤية 2030:

- على الجهات الحكومية والمؤسسات المعنية تقديم برامج دعم مالي مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة لمساعدتها في تطبيق معايير الجودة. يمكن أن يشمل ذلك تقديم منح أو قروض بفوائد منخفضة لتغطية تكاليف التدريب، وتحديث المعدات، وتطوير نظم إدارة الجودة.
- ينبغي على الشركات والمؤسسات التعليمية تقديم برامج تدريب متخصصة في إدارة الجودة، مع التركيز على تطوير مهارات العاملين في جميع مستويات الشركة. كما يجب التعاون مع الهيئات التعليمية لتوفير شهادات معتمدة في إدارة الجودة.
- يجب على الشركات تطوير أنظمة الرقابة الداخلية بشكل أفضل من خلال استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة لمراقبة جودة العمليات والإنتاج بفعالية أكبر. يمكن تطبيق أنظمة مثل تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي لمتابعة الالتزام بمعايير الجودة بشكل دوري.

- تشجيع الشركات الخاصة على الابتكار في مجالات الجودة، خاصة تلك المتعلقة بالاستدامة البيئية. يمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم حوافز ضريبية للشركات التي تبتكر في مجالات تقليل استهلاك الموارد أو استخدام الطاقة النظيفة.
- ينبغي مراجعة العقوبات المفروضة على الشركات التي تخالف معايير الجودة لضمان أنها رادعة وفعالة، مع تعزيز الحوافز للشركات التي تلتزم بمعايير الجودة. يجب أن تكون العقوبات متناسبة مع المخالفات لضمان تحقيق الردع اللازم.
- يجب العمل على برامج توعوية داخل الشركات لزيادة فهم الموظفين لأهمية معايير الجودة وفوائدها على المدى الطويل. يمكن تنظيم ورش عمل وندوات لشرح كيفية تنفيذ هذه المعايير وأثرها على تحسين الأداء المؤسسي.
- العمل على تحقيق تنسيق أفضل بين الشركات المختلفة من خلال وضع إطار تنظيمي موحد يعزز الاتساق في تطبيق معايير الجودة. يمكن أن يشمل ذلك تطوير إرشادات وتوجيهات واضحة للشركات حول كيفية تطبيق المعايير بشكل متسق عبر القطاعات.
- يجب تشجيع الشركات الخاصة على التعاون مع المؤسسات الدولية المختصة في الجودة للحصول على شهادات معتمدة مثل ISO. هذا التعاون سيساعد الشركات في تطبيق المعايير الدولية ويزيد من فرصها في المنافسة في الأسواق العالمية.
- يجب على الشركات الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتعزيز مراقبة جودة العمليات وتحليل الأداء. يمكن أن توفر هذه التقنيات بيانات دقيقة تساعد في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء.

- إطلاق حملات توعية على المستوى الوطني لتعزيز الفهم العام لأهمية الجودة في تحقيق رؤية 2030.

يجب أن تشمل هذه الحملات توجيهًا للشركات والمؤسسات الحكومية حول كيفية تطبيق معايير الجودة

لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

هذه التوصيات تهدف إلى تحسين تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة السعودية، وتعزيز التزامها برؤية

2030، مع معالجة التحديات المرتبطة بالتكاليف، نقص الكفاءات، والرقابة. تنفيذ هذه التوصيات سيساهم في

تحقيق التميز المؤسسي، تعزيز التنافسية، وتحقيق التنمية المستدامة في المملكة.

المراجع

أولا المراجع العربية:

Elmawi, F. A. (2022). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودورها في تعزيز التنمية المستدامة

لبينة مؤسسات التعليم العالي: "مراجعة نظرية *Journal of Human*

Sciences, 21(2), 199–205.

Guerroumi, H., & Mazouz, H. (2017). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة-آفاق وتحديات--231, *Dirassat Journal Economic Issue*, 8(3),

245.

إبراهيم & لوارتي. (2016). إدارة الجودة الشاملة، الأسس والتطبيقات. *مجلة البديل*

الاقتصادي. 3(1), 352–379.

الأسمرى, ه. ب. أ. & هناء بنت أحمد. (2014). دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة

التنافسية لشركة الاتصالات السعودية بالرياض. (Doctoral dissertation)

برنامج التحول الوطني. (2022). رؤية المملكة 2030: تطوير معايير الجودة، الرياض.

بوعريوة، الربيع. (2017). دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (Doctoral

dissertation, جامعة أمحمد بوقرة بومرداس, قسم التسيير).

بوفاس الشريف. (2013). إدارة الجودة الشاملة والتغيير في المؤسسة الاقتصادية (Doctoral

dissertation, جامعة باجي مختار عنابة سيدي عاشور).

حبيلس فيروز & خلفون فراح. (2024). إدارة الجودة الشاملة ودورها في دعم الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

الحربي، خالد بن عبد الرحمن. "أثر الرقابة على تطبيق معايير الجودة في المؤسسات الخاصة" (2021). دار الحكمة للنشر، الطبعة الأولى.

الحربي، ناصر. (2018). التنافسية وتحسين الجودة في الشركات السعودية. المجلة العربية للإدارة، 19(4).

حسين & امانة بابكر. (2015). أثر معوقات إدارة المشروعات الزراعية على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الفترة (2008-2015م) دراسة تطبيقية المشروعات الزراعية بولاية نهر النيل " قندنو الزراعي-كبوشية الزراعي (Doctoral dissertation, جامعة شندي).

الخالدي، ماجد. (2020). التنمية المستدامة وتطبيق معايير الجودة في رؤية 2030. مجلة البيئة والتنمية المستدامة، 7(3).

الخالدي، يوسف بن حمد. "تأثير ثقافة الجودة على الأداء المؤسسي". (2015) "دار الحكمة للنشر، الطبعة الأولى.

ختيم محمد العيد .(2009) .إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة (Doctoral dissertation,

مسيلة، جامعة محمد بوضياف. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.)

د. إبراهيم بلقاسم بلحاج. (2023). أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الميزة التنافسية: دراسة ميدانية

في المراكز الصحية الخاصة بمدينة الزاوية.93-69, 15(2), *Abhat Journal*.

الزهراني، علي بن سعيد .(2019). القيادة التحويلية وتأثيرها على الالتزام بالجودة في المؤسسات

السعودية .مجلة إدارة الأعمال، العدد 10.

الزهراني، فهد. (2019). الكفاءة التشغيلية ودور معايير الجودة في تحسينها. مجلة الاقتصاد والأعمال،

11(2).

الزهراني، ناصر بن محمد". العوامل المؤثرة على التزام الشركات بمعايير الجودة في السعودية "

(2018)دار الطليعة للنشر، الطبعة الأولى.

السبيعي، ماجد بن عبدالله". دور التكنولوجيا في تحسين تطبيق معايير الجودة في المؤسسات الخاصة "

(2016)دار الجيل العربي، الطبعة الأولى.

شريف خالد .(2011) .تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية (Doctoral dissertation,

dissertation, جامعة الجزائر 3. كلية العلوم السياسية والإعلام.)

الشهراني، أحمد بن صالح". دور رؤية 2030 في تعزيز الالتزام بمعايير الجودة في الشركات الخاصة "

(2019)دار اليمامة للنشر، الطبعة الأولى.

الشهري، عبد الله. (2020). تحديات تطبيق معايير الجودة في المؤسسات السعودية. المجلة السعودية للجودة، 15(2).

عبدالله، حسين بن علي. "تقييم دور الحكومة في دعم تطبيق معايير الجودة في القطاع الخاص" (2014) دار الفكر العربي، الطبعة الأولى.

العتيبي، محمد بن عبدالله. "تأثير تطبيق معايير الجودة على الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة السعودية". (2022) "دار المعرفة للنشر، الطبعة الأولى.

العتيبي، محمد. (2019). دور التكاليف في تطبيق معايير الجودة. مجلة الاقتصاد السعودي، 8(3).
العنزي، فهد بن محمد. "تحليل التحديات التي تواجه الشركات الخاصة في تطبيق معايير الجودة" (2013) دار المعرفة للنشر، الطبعة الأولى.

عوض حسن العمري، ف.، فريعة، محمد الحارثي & عبد الرحمن. (2023). دور سياسات التعليم في التحول الرقمي في ضوء رؤية المملكة 2030 من وجهة نظر المعلمات. مجلة كلية التربية (أسيوط). 122-89، (3)39 ,

عياش، قويدر. (2013). إدارة الجودة الشاملة وتحقيق تنافسية المؤسسة في ظل التحولات الاقتصادية: حالة مجمع. ENAD

الغامدي، سعد بن علي. "تأثير معايير الجودة على تحسين التنافسية في السوق السعودي". (2017) دار الجيل للنشر، الطبعة الأولى.

القحطاني، ح. ح., حسين حسن, شعبي & فيصل احمد. (2022). أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء. *المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية*. 6(24), 181-226 ,

القحطاني، سعود. (2021). إدارة التغيير وتطبيق معايير الجودة في الشركات السعودية. *مجلة الإدارة والجودة*, 22(1).

القحطاني، فاطمة بنت مشيب على آل عصام, كشكوشة, نجوى متولي مشرف., محمود, إلهام الشافعي محمد مناقش & ., الدخيل, إبراهيم بن علي مناقش .(2014) *تطبيق معايير الجودة الشاملة وعلاقتها برضى المستفيدين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني (Doctoral dissertation)*.

قرنين & نصر الدين. (2015). الثقافة التنظيمية ودورها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

لعمامري, عباس, رفيق, بكدي & ,ملিকে. (2022). أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية.

المالكي, عبدالله بن أحمد". *تقييم فعالية تطبيق معايير الجودة في الشركات الصغيرة والمتوسطة* " (2020) دار النهضة العربية، الطبعة الأولى.

محمد عبد الرحمن خريسات, ز & ., زيد. (2022). واقع تطبيق معايير ضمان الجودة على التعليم الالكتروني في الجامعات الأردنية استنادا الى معايير ضمان الجودة العالمية. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*. 38(9), 213-240 ,

المشهداني & ,أكرم عبد الرزاق. (2006). تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

المعهد العربي للتنمية الإدارية. (2020). أثر القيادة التحويلية في تعزيز الالتزام بالجودة. المجلة العربية للإدارة، العدد 2.

الملاحي, ن. م. س & ,نشوان محمد سعد. (2018). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في برامج كلية التدريب بأكاديمية الشرطة اليمنية (Doctoral dissertation, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية).

ناظم جواد الزبيدي & ,سدى يوسف محمد. (2008). إدارة الجودة الشاملة مفهومها واسلوب ارسائها. (4) *Journal of College of Education* .

نائلة, زاوي & ,فرحات سميحة. (2023). مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات المالية – (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussof- MILA).

الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة. (2020). التقرير السنوي للهيئة، الرياض.

الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، (2020) التقرير السنوي للهيئة، الرياض.

الهيئة العامة للغذاء والدواء. (2019). معايير الجودة وسلامة المنتجات الغذائية، الرياض.

الهيئة العامة للغذاء والدواء. (2019). معايير الجودة وسلامة المنتجات الغذائية. الرياض.

وزارة التجارة والاستثمار. (2021). دليل الرقابة على الأسواق. الرياض.

وزارة التجارة والاستثمار. (2021). دليل الرقابة على الأسواق، الرياض.

اليمن | السياسة التعليمية | نظم التعليم | إدارة الجودة الشاملة جامعة الأندلس للعلوم والتقنية. (2017).

الفجوة بين ثقافة الجودة الشاملة وتحسين أداء النظام التعليمي في الجمهورية اليمنية:

005-016-017-1637/10.35781. عبده نعمان الشريف. مجلة الأندلس للعلوم

الإنسانية والاجتماعية. 167-210, 4(16),

يوسف بومدين. (2007). إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز -27, 5(1), *el-Bahith Review*.

37.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Smith, J. (2022). *The Impact of Quality Standards on Corporate Performance in Private Companies*. New York: Springer, 3rd edition.
- Brown, R. (2021). *Evaluating the Role of Government Policies in Quality Assurance for Private Enterprises*. London: Palgrave Macmillan, 2nd edition.
- Williams, P. (2020). *Quality Management Systems and Their Influence on Small and Medium Enterprises*. Oxford: Oxford University Press, 1st edition.
- Taylor, M. (2019). *The Role of ISO Standards in Enhancing Business Competitiveness in Emerging Markets*. Cambridge: Cambridge University Press, 4th edition.
- Davis, L. (2018). *Challenges in Implementing Total Quality Management in Private Sector Firms*. Chicago: University of Chicago Press, 2nd edition.
- Clark, S. (2017). *Quality Standards and Market Competitiveness in Developing Economies*. Washington: Brookings Institution Press, 3rd edition.
- Johnson, H. (2016). *Technology's Role in Streamlining Quality Management in Private Companies*. Boston: MIT Press, 2nd edition.
- Adams, T. (2015). *Corporate Governance and Quality Compliance in Private Sectors Across the Globe*. London: Routledge, 1st edition.
- Thompson, E. (2014). *Assessing the Effectiveness of Government Intervention in Quality Standards Implementation*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 3rd edition.

- Walker, D. (2013). *Barriers to Implementing Quality Standards in Private Enterprises*. New York: McGraw-Hill, 2nd edition.
- Alkhaldi, F. (2021). The Role of Quality in Economic Development. *Journal of Saudi Economic Vision*, 15(2).
- Al-Dossary, M. (2020). Sustainability and Quality in Saudi Vision 2030. *Middle East Journal of Economic Research*, 12(3).
- Sultan, A. (2022). Quality Standards as a Driver for Investment in Saudi Arabia. *International Business Review*, 29(5).
- Al-Ghamdi, S. (2019). Private Sector Contributions to Vision 2030. *Saudi Economic Journal*, 14(1).
- Al-Zahrani, H. (2020). Human Capital Development and Vision 2030: The Role of Private Sector Training. *Journal of Saudi Workforce*, 18(2).
- Bin Khaled, M. (2021). Sustainability Initiatives in Saudi Private Sector: Aligning with Vision 2030. *Green Business Review*, 22(4).
- Al-Qahtani, M. (2020). Quality Standards and Economic Growth in Saudi Arabia. *Journal of Saudi Development Studies*, 12(3).
- Al-Harbi, F. (2019). Health and Safety Standards in Saudi Private Sector. *Saudi Occupational Journal*, 7(1).
- ISO. (2015). *Quality Management Principles*. ISO Publication.

- Al-Zamil, H. (2018). The Role of ISO Standards in Improving Saudi Manufacturing Quality. Saudi Business Journal, 13(4).
- Bass, B. M. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. Organizational Dynamics, 18(3).
- Lee, J., & Chen, M. (2022). The role of leadership in promoting quality culture in organizations. Journal of Business Research.
- Smith, A. (2019). Leadership and quality management: Creating a culture of excellence. International Journal of Quality & Reliability Management, 36(8)

الملاحق

استبيان

السيد / السيدة.....

تحية طيبة وبعد،،،

نحن نجري دراسة بعنوان : "مدى التزام الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية وتطبيق الجودة لمواكبة الرؤية والرقابة عليها"، ولذا نرجو من سيادتكم التكرم بالموافقة علي إجراء هذه الدراسة، والاجابة علي بنود الاستبانة بكل شفافية وموضوعية، علما بأن إجاباتكم ستكون في سرية تامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

ولسيادتكم جزيل الشكر....

الباحثة

البيانات الأساسية

☐

أنثي

☐

النوع : ذكر

العمر

من 51 الي أكثر	من 41 - 50 سنة	من 31 - 40 سنة	من 25 - 30 سنة

سنوات الخبرة:

من 10 سنوات فيما فوق	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	من سنتين إلى 5 سنوات

مستوي التعليم:

دراسات عليا	تعليم عالي	تعليم متوسط

--	--	--

يرجاء الإجابة علي البنود التالية:

رقم	البند	موافق جدا	موافق	أحيانا	غير موافق	غير موافق بشدة
<u>المحور الأول: التزام الشركات بتطبيق معايير الجودة</u>						
1	الشركات الخاصة تلتزم بشكل كبير بمعايير الجودة لضمان تحسين منتجاتها وخدماتها.					
2	تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة يتماشى مع أهداف رؤية 2030 لتحسين كفاءة الإنتاج والخدمات.					
3	الاستثمار في الجودة يعزز من القدرة التنافسية للشركات الخاصة محليًا وعالميًا.					

					4	العديد من الشركات الخاصة تضع خططاً استراتيجية واضحة لتطبيق معايير الجودة.
					5	الشركات الخاصة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لضمان تطبيق معايير الجودة بكفاءة.
المحور الثاني: مواكبة معايير الجودة لرؤية 2030						
					1	معايير الجودة في الشركات الخاصة تتوافق مع متطلبات رؤية 2030 لتحقيق التنمية المستدامة.
					2	تسهم رؤية 2030 في دفع الشركات الخاصة للالتزام بتطبيق معايير الجودة.
					3	الشركات الخاصة تساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف الرؤية من خلال تطوير استراتيجيات جودة متميزة.
					4	الجودة هي جزء لا يتجزأ من الخطط طويلة الأمد للشركات الخاصة في السعودية ضمن إطار رؤية 2030.
المحور الثالث: آليات الرقابة على تطبيق معايير الجودة						

					آليات الرقابة الحكومية فعالة في ضمان تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة.	1
					الرقابة الداخلية في الشركات الخاصة تلعب دوراً مهماً في تحسين الالتزام بمعايير الجودة.	2
					الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة تحصل على تحفيز ودعم من الهيئات الرقابية.	3
					العقوبات المفروضة على الشركات المخالفة لمعايير الجودة تُعتبر كافية لردع المخالفات.	4
					الرقابة المستمرة على الجودة تحسن مستوى المنتجات والخدمات في الشركات الخاصة.	5

المحور الرابع: التحديات في تطبيق معايير الجودة

					تواجه الشركات الخاصة تحديات كبيرة في تطبيق معايير الجودة بسبب التكاليف المرتفعة.	1
					نقص الكفاءات المؤهلة يعد عائقاً أمام تطبيق معايير الجودة في الشركات الخاصة.	2

					3	مقاومة التغيير الداخلي تعرقل بعض الشركات من تطبيق معايير الجودة بشكل فعال.
					4	بعض الشركات الصغيرة والمتوسطة تواجه صعوبة في الحصول على الدعم المالي لتطبيق معايير الجودة.
					5	تطبيق معايير الجودة بشكل موحد بين الشركات المختلفة لا يزال تحديًا في السوق السعودي.

This study aims to measure the level of commitment of private companies in Saudi Arabia to implementing comprehensive quality standards that align with the requirements of Vision 2030. It also seeks to identify the challenges faced by these companies in applying quality systems and to analyze the impact of current regulatory mechanisms on the level of compliance with those standards. The study used a descriptive-analytical approach and employed a random sampling method, surveying 50 individuals electronically via social media platforms .The theoretical findings showed that private companies demonstrate a notable commitment to quality standards, which play a vital role in improving the quality of products and services and enhancing competitiveness. The study also revealed that the quality standards of private companies largely align with the objectives of Vision 2030, which focuses on promoting sustainable development and achieving economic diversification. Additionally, the results indicated that both internal and external regulatory mechanisms are effective in improving adherence to quality standards and providing the necessary support to companies .However, the study identified challenges such as prohibitive costs, a shortage of qualified personnel, and internal resistance to change within some companies. Based on these findings, the study recommended enhancing financial and training support for companies, improving regulatory mechanisms, and encouraging small and medium-sized enterprises to implement quality standards by offering additional incentives.

Midocean University



College of Management

Department of

Title in English

The extent of private companies' commitment to quality standards and their application in Saudi Arabia to align with Vision 2030 and the regulatory oversight

Prepared by:

Supervised by:

Year:2024